

Ympäristöystävällisyys Anttolanhovissa

Suvi Leppäkases

Opinnäytetyö

Matkailun koulutusohjelma

2011



Matkailun koulutusohjelma

Tekijä tai tekijät Suvi Leppäkases	Ryhmätunnus tai aloitusvuosi Syksy 2007
Raportin nimi YMPÄRISTÖYSTÄVÄLLISYYS ANTTOLANHOVISSA	Sivu- ja liitesivumäärä 45 + 2
Opettajat tai ohjaajat Annika Konttinen, Anne Koppatz	
<p>Opinnäytetyössä tutkitaan loma- ja kuntoutuskeskus Anttolanhovin yritystoimintaa ekologisen kestävyysnäkökulmasta. Tavoitteena on selvittää, mitä ympäristöasioita Anttolanhovi jo toteuttaa kestävä kehityksen mukaisesti ja mitä yrityksen pitäisi vielä parantaa esimerkiksi Joutsenmerkin saamiseksi.</p> <p>Viitekehityksessä perehdytään kestäväan kehitykseen ja yrityksen ympäristövastuuseen. Lisäksi kerrotaan Joutsenmerkistä sekä majoitus- ja ravitsemisalan ympäristövastuusta.</p> <p>Anttolanhovi on kuntoutus-, kokous-, juhla-, hotelli- ja ravintolapalveluita tarjoava suomalainen matkailuyritys, joka sijaitsee Mikkelin kaupunkiin kuuluvassa Anttolan kunnassa Saimaan rannalla. Vuoden 2009 lopulla Anttolanhovi liitettiin osaksi Verveä, joka on valtakunnallinen työhyvinvointipalveluja tarjoava yritys. Hengityslitto HELI ry omistaa Verven ja täten myös Anttolanhovin. Anttolanhovissa on noin 250 vuodepaikkaa ja kolme erilaista yöpymisvaihtoehtoa: rantahotelli, rivitalo- ja huoneistot sekä Art & Design Villat.</p> <p>Tämän kvalitatiivisen tutkimuksen aineisto kerättiin teemahaastattelun avulla. Tutkimusta täydennettiin havainnoinnilla. Teemahaastattelut toteutettiin marraskuussa 2010 Anttolanhovin hotellinjohtajalle sekä esimiehille, ja kysymykset oli laadittu Joutsenmerkin kriteerien perusteella.</p> <p>Tutkimuksesta saatuja tuloksia kuvaa Anttolanhovin henkilökunnan vähäinen tietoisuus yrityksen ympäristöasioiden tämän hetkisestä tilasta. Yrityksen ympäristöystävällisyys nojaa käytännössä pelkästään lähiruokakonseptin ja uusien ekologisten huviloiden varaan. Ainakin ne vaikuttavat olevan ainoat ympäristöteot, joista henkilöstö ja asiakkaat ovat tietoisia. Kuitenkin Anttolanhovissa on muutakin ympäristöystävällistä toimintaa. Ympäristöasiat on Anttolanhovissa tärkeää saada järjestelmälliseksi toiminnaksi ja koko henkilöstö niistä tietoiseksi. Tietyillä suurilla ja pienillä muutoksilla yrityksellä on hyvät mahdollisuudet kehittää toimintaansa ympäristöystävällisemmäksi ja hankkia itselleen Joutsenmerkin.</p>	
Asiasanat Ympäristöystävällisyys, yritysvastuu, Anttolanhovi	

Degree Programme in Tourism

Authors Suvi Leppäkaskes	Group or year of entry Autumn 2007
The title of thesis ECOLOGICAL ISSUES IN ANT'TOLANHOVI	Number of pages and appendices 45 + 2
Supervisor(s) Annika Konttinen, Anne Koppatz	
<p>The objective of the thesis was to investigate the business of wellness and rehabilitation centre Anttolahovi from the point of view of ecological sustainability. The purpose was to examine which ecological measures Anttolahovi has already taken and what should still be done in order to obtain, for instance, the Official Nordic Eco-label Swan.</p> <p>The theoretical framework was based on literature on sustainability and environmental responsibility as well as on ecological issues in the accommodation and restaurant sector. Information on the Eco-label Swan and Anttolahovi was searched on the Internet.</p> <p>Anttolahovi's business operations include rehabilitation, conferences, event management, accommodation and restaurant services. The company is located by the lake Saimaa in the commune of Anttola which is part of the city of Mikkeli. In the end of year 2009 Anttolahovi was merged with Verve, a national company offering well-being at work services. The Pulmonary Association HELI is the owner of Verve and thus of Anttolahovi as well. Anttolahovi provides approximately 250 beds and three different accommodation options: Lakeside Hotel, Row house Apartments and Art& Design Villas.</p> <p>The study was conducted by means of a semi-structured interview, making the analytical approach qualitative. The data were collected by interviews with the CEO of the hotel and other managers in the company. The questions were determined by the criteria of the Eco-label Swan.</p> <p>The findings revealed that Anttolahovi's personnel are not well- informed on the actual ecological issues of the company. The company's eco-friendliness relies on the concept of local cuisine and on the recently-built ecological villas. At least they appear to be the only ecological factors recognized by both personnel and guests. However, Anttolahovi has other eco-friendly activities as well. It is vital that ecological issues are systematically implemented and that all personnel are aware of the measures taken. With certain more or less significant changes the company has potential to improve its eco-friendliness and to gain the Eco-label Swan.</p>	
Key words Eco-friendliness, corporate social responsibility, Anttolahovi	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Anttolanhovi	3
2.1	Anttolanhovin hotelli- ja ravitsemispalvelut	5
2.2	Anttolanhovin muut palvelut	7
3	Kestävä kehitys	8
4	Ympäristövastuu	10
4.1	Ympäristöohjelman rakentaminen	10
4.2	Ympäristömerkit	11
5	Majoitus- ravitsemisalan ympäristövastuu	14
5.1	Energiankulutus	15
5.2	Vedenkulutus	17
5.3	Jätehuolto	18
5.4	Hankinnat	20
5.5	Siivous- ja pesutoiminnot	22
5.6	Yhteenvedo	23
5.7	Joutsenmerkin kriteerit	23
6	Tutkimus ja sen toteutus	25
6.1	Teemahaastattelu	25
6.2	Tutkimuksen toteutus	26
6.3	Reliaabelius ja validius	27
7	Ympäristöasiat Anttolanhovissa	29
7.1	Ympäristöasiat liiketoiminnassa	29
7.2	Energiankulutus	30
7.3	Vedenkulutus	32
7.4	Jätehuolto	32
7.5	Hankinnat	33
7.6	Siivous- ja pesutoiminnot	35
8	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	37
	Lähteet	41
	Liitteet	46

1 Johdanto

Ympäristön ja kehityksen maailmankomission määritelmän mukaan kestävällä kehityksellä tarkoitetaan kehitystä, joka täyttää nykyisten sukupolvien tarpeet vaarantamatta tulevien sukupolvien mahdollisuutta tyydyttää omat tarpeensa. Yritysvastuu liittyy kestävä kehityksen ekologiseen, sosiaaliseen ja taloudelliseen ulottuvuuteen. Tässä työssä keskitytään ekologiseen kestävyys. Aihe on yritysmaailmassa yhä ajankohtaisempi.

Anttolanhovi on kuntoutus-, kokous-, juhla-, hotelli- ja ravintolapalveluita tarjoava suomalainen matkailuyritys, joka sijaitsee Mikkelin kaupunkiin kuuluvassa Anttolan kunnassa Saimaan rannalla. Vuoden 2009 lopulla Anttolanhovi liitettiin osaksi Verveä, joka on valtakunnallinen työhyvinvointipalveluja tarjoava yritys. Hengityslitto HELI ry omistaa Verven ja täten myös Anttolanhovin. Anttolanhovissa on noin 250 vuodepaikkaa ja kolme erilaista yöpymisvaihtoehtoa: rantahotelli, rivitalohuoneistot sekä Art & Design Villat.

Opinnäytetyössä tutkitaan Anttolanhovin yritystoimintaa ekologisen kestävyys näkökulmasta. Tavoitteena on selvittää, mitä ympäristöasioita Anttolanhovi jo toteuttaa kestävä kehityksen mukaisesti ja mitä yrityksen pitäisi vielä parantaa esimerkiksi Joutsenmerkin saamiseksi. Anttolanhovi suostui mielellään työn toimeksiantajayritykseksi, sillä aiheesta ei heille aiemmin ole tehty selvitystä. Yrityksen ekologisen kestävyys tarkempi kartoitus hyödyttää heitä, sillä Anttolanhovi korostaa jo nykyisessä toiminnassaan puhdasta lähiruokaa, ekologisesti rakennettuja huviloita, hyvinvointipalveluja sekä luontoaktiviteetteja. Sen tarkemmin ei kuitenkaan ole tiedossa, kuinka ekologisesti kestävä Anttolanhovin yritystoiminta tällä hetkellä on, eikä yrityksellä esimerkiksi ole virallisia ympäristömerkkejä. Yritys on kuitenkin kiinnostunut esimerkiksi Joutsenmerkin hankkimisesta.

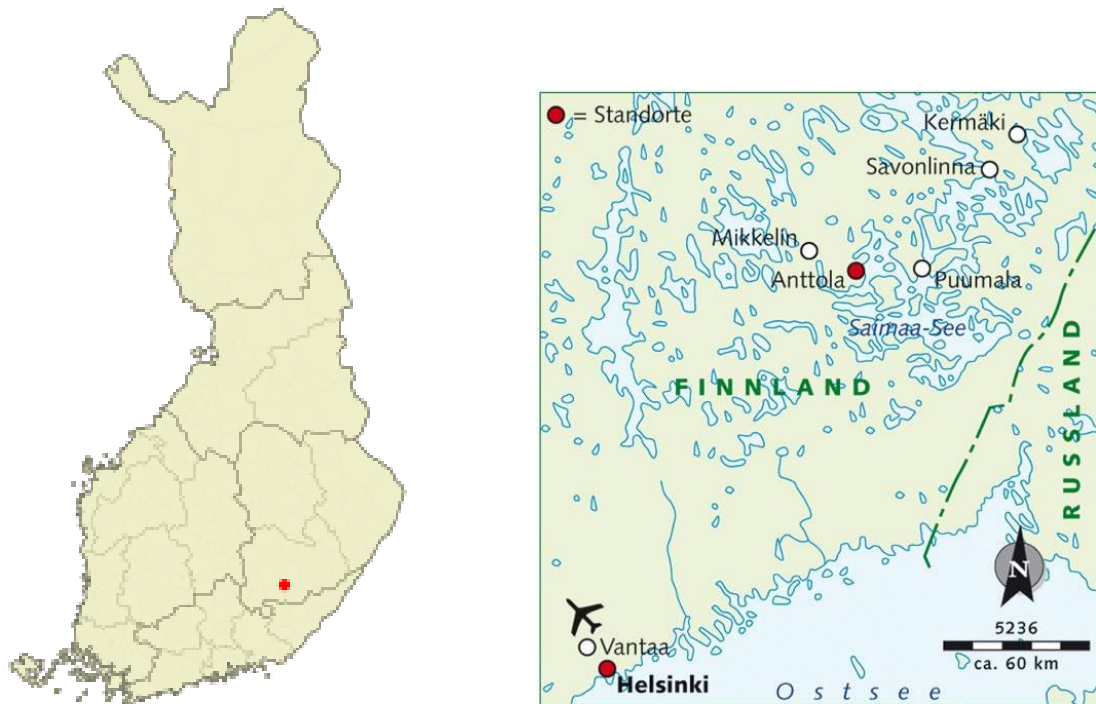
Lisäksi tutkimuksen ajankohta on sopiva, sillä Anttolanhovissa puhaltavat nyt uudet tuulet ja toimintaa kehitetään jatkuvasti. Anttolanhovi on viime vuonna liitetty valtakunnalliseen työhyvinvointipalveluja tarjoavaan yritykseen Verveen, minkä lisäksi kiinteistössä on valmistumaisiltaan laaja peruskorjaus ja hotellinjohtaja on vaihtunut. Ympäristöystävällisyyden suurempi korostaminen Anttolanhovin toiminnassa voisi olla tulevaisuudessa järkevää, sillä se voisi luoda yritykselle kustannussäästöjä. Tämän lisäksi se toisi yritykselle kilpailuetua, sillä asiakkaat ovat entistä ympäristö- ja terveystietoisempia. Ympäristöystävällinen imago sopisi yritykselle sijaintinsakin puolesta.

Tutkimus painottuu kuntoutuksen sijasta enemmän Anttolanhovin majoitus- ja ravitsemistointaan, ja tutkimusmenetelminä käytetään teemahaastattelua sekä havainnointia. Tutkimus toteutetaan marraskuussa 2010, jolloin suoritetaan teemahaastattelut Anttolanhovin hotellinjohtajalle ja esimiehille. Haastattelukysymykset laaditaan Joutsenmerkin kriteerien pohjalta.

Työn viitekehyksessä perehdytään kestävään kehitykseen ja yrityksen ympäristövastuuseen. Lisäksi kerrotaan Joutsenmerkistä sekä majoitus- ja ravitsemisalan ympäristövastuusta. Anttolahovi ja sen tarjoamat palvelut esitellään lyhyesti. Työn loppupuolella esitellään tutkimustulokset sekä pohditaan, miten kohdeyritys voisi kehittää yritystoimintaansa ekologisesti kestävämpään suuntaan.

2 Anttolanhovi

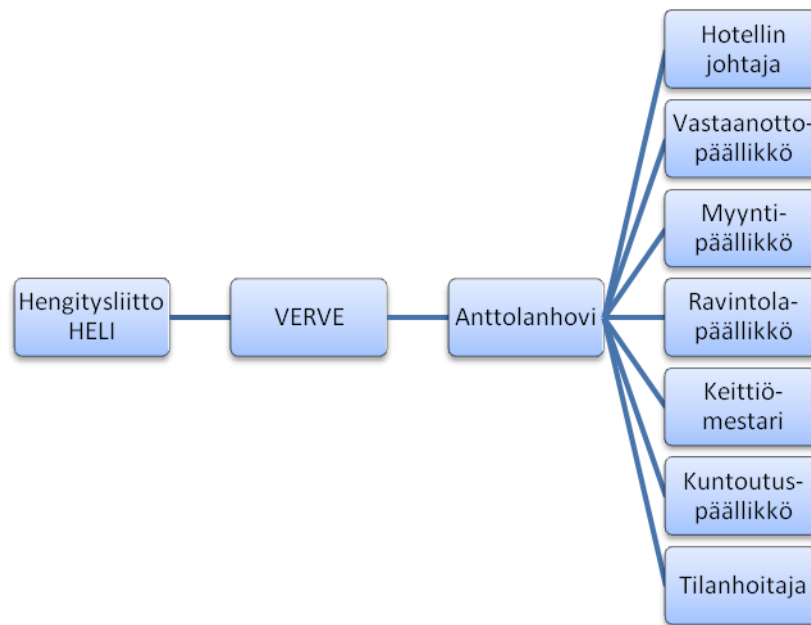
Anttolanhovi on kuntoutus-, kokous-, juhla-, hotelli- ja ravintolapalveluita tarjoava suomalainen matkailuyritys (Anttolanhovi 2010a). Yritys sijaitsee Mikkelin kaupunkiin kuuluvassa Anttolan kunnassa Saimaan rannalla (Kuvio 1). Anttolan kylässä on noin 1500 asukasta ja sen pinta-alasta 30 % on vettä. Anttolanhovi sijaitsee noin 3 km:n päässä Anttolan kirkonkylästä ja noin 25 km:n päässä Mikkelin keskustasta. (Anttolanhovi 2010b.)



Kuvio 1. Anttolan sijainti (Wikimedia Commons 24.1.2009; Wikinger Reisen GmbH 2010.)

Anttolanhovin alueella sijaitsee vanha maatila, jonka mukaan paikka on saanut hovinimityksensä. Henkikirjojen mukaan alueen historia ulottuu vuoteen 1639, jolloin tilan omisti Baranoffien venäläinen pajarisuku. Kartano oli satojen vuosien ajan Anttolan kunnan suurin työllistäjä. Viime vuosisadalla tilan omisti lyhytaikaisesti venäläinen ruhtinas, mutta vuonna 1920 Anttolan kunta osti sen ja rakennuksesta tuli kansakoulu. Vuonna 1972 kunta myi Anttolanhovin alueen Tuberkuloosi- ja Keuhkovammaisten Liitto ry:lle kuntoutumiskeskuksen rakentamista varten. (Helsingin Sanomat 6.6.2008.) Kartano toimii edelleen Anttolanhovin tilusravintolana sekä kokous- ja juhlatilana (Anttolanhovi 2010c). Yhteensä yrityksen tilat ovat 106 hehtaaria (Ravintolapäällikkö 15.11.2010).

Vuoden 2009 lopulla Anttolanhovi liitettiin osaksi Verveä, joka on valtakunnallinen työhyvinvointipalveluja tarjoava yritys. Hengitysliitto HELI ry omistaa Verven ja täten myös Anttolanhovin. (Demari 1.10.2010.) Anttolanhovin organisaatioon kuuluvat seuraavat palvelualojen päälliköt: hotellinjohtaja, vastaanottopäällikkö, myyntipäällikkö, ravintolapäällikkö, keittiömestari, kuntoutuspäällikkö sekä kiinteistöhuollon esimies eli tilanhoitaja (Kuvio 2). Anttolanhovissa on vakituisessa työsuhteessa yli 60 työntekijää, ja he jakautuvat puoliksi kuntoutuksen ja hotelli- ja ravintolatoiminnan kesken. (Hotellinjohtaja 15.11.2010; Ravintolapäällikkö 15.11.2010.)



Kuvio 2. Anttolanhovin organisaatiokaavio (Hotellinjohtaja 15.11.2010.)

Anttolanhovin vuotuinen liikevaihto on yli 8 miljoonaa euroa. Kuntoutuksen ansiosta hotellin käyttöaste on todella hyvä, ja kuntoutusasiakkaita on ympäri vuoden. Eri asiakasryhmät tukevat toinen toisiaan yrityksen liiketoiminnassa, sillä esimerkiksi heinäkuussa ja jouluna Anttolanhovissa ei ole kuntoutusasiakkaita, mutta silloin käy vapaa-ajan matkailijoita. Lisäksi Anttolanhovissa järjestetään muun muassa kokouksia, pikkujouluja, perhe- ja muita juhlia. Hotelli- ja ravintolapuolen näkökulmasta heinäkuu on kuitenkin vilkain sesonkiaika. (Hotellinjohtaja 15.11.2010; Ravintolapäällikkö 15.11.2010.)

Kuntoutusasiakkaat ovat suomalaisia, mutta vapaa-ajan matkailijoissa suurimmat ulkomaalaisryhmät ovat venäläiset, saksalaiset ja espanjalaiset (Ravintolapäällikkö 15.11.2010). Ulkomaalaisten osuus kaikista asiakkaista on keskimäärin noin 10 %, mutta esimerkiksi heinä-elokuussa

2010 hotelliöpyjistä 25 % ja Art & Design -huviloiden yöpyjistä 50 % oli ulkomaalaisia (Hotellinjohtaja 15.11.2010; Viikkoset 24.8.2010).

Anttolanhovi kilpailee erilaisista asiakasryhmistä, joten yrityksen kilpailukenttä ei ole yksiselitteinen. Kuntoutuslalla Anttolanhovi kilpailee muiden Etelä-Suomen kuntoutuslaitosten kanssa, kun taas kokous- ja vapaa-ajan matkustuksessa kilpailijat voivat olla muita alueen majoitusalan yrityksiä. Kun kyse on ulkomaalaisista asiakkaista, voi kilpailija olla jopa toinen kohdemaahan kuten esimerkiksi Ruotsi. (Hotellinjohtaja 15.11.2010; Ravintolapäällikkö 15.11.2010.)

Anttolanhovissa valmistui elokuussa 2010 noin 800 000 euron peruskorjaus, jossa uusittiin kiinteistön vanhimpia osia kuten kuntoutus-, puku-, pesu- ja saunatiloja. Lisäksi kiinteistöön lisättiin ilmanvaihtokoneet ja niiden säätöohjelmat. Korjaukset ovat jatkuneet muun muassa vanhojen hotellihuoneiden kylpyhuoneissa, kuntosalissa sekä hoitolassa. (Hengitys 4/2010, 24.) Syksyllä 2009 MTV3:n 45 minuuttia -ohjelmassa väitettiin, että Hengityslitto HELI on vuosien ajan jättänyt kunnostamatta kosteusvaurioista kärsiviä kiinteistöjään. Lisäksi ohjelmassa kerrottiin, että Anttolanhovin sen aikainen johtaja on ilmoittanut kiinteistön kärsivän kosteusvaurioista ja sisäilmaongelmista sekä kieltäytynyt näyttämästä kiinteistön kuntotutkimuksia asiakkaille, henkilöstölle tai MTV3:n toimittajille. (MTV3 7.10.2009.) Kela selvitti syksyllä 2009 Anttolanhovin sisäilman laatua, mutta ainakaan peruskorjauksen yhteydessä rakenteista ei löydetty viitteitä homevaurioista (Hengitys 4/2010, 24; Länsi-Savo 29.11.2009). Anttolanhovin entinen johtaja puolestaan on sanonut, ettei peruskorjaus ollut kyseisen kohun aikaan saama, vaan tutkimuksia oltiin tehty jo keväällä 2009 (Etelä-Savo 12.12.2009).

2.1 Anttolanhovin hotelli- ja ravitsemispalvelut

Anttolanhovissa on kolme erilaista yöpymisvaihtoehtoa: rantahotelli, rivitalohuoneistot sekä Art & Design Villat. Rantahotellissa kahden hengen huonevaihtoehtoina ovat economy, standard, superior ja sviitti. (Anttolanhovi 2010d.) Anttolanhovissa on noin 250 vuodepaikkaa (Pirttimäki, H. 15.11.2010). Art & Design Villat ovat nuorten arkkitehtiopiskelijoiden suunnittelemaa uusia ranta- ja rinnehuiloita aivan Anttolanhovin kupeessa. Huviloiden ideana on yhdistää taide tavallisiin käyttöesineisiin ja jättää ympäristöön mahdollisimman pieni ekojalanjälki. Rakentamisessa on käytetty vain ympäristöystävällisiä rakennusmateriaaleja. Seinät ovat suomalaista koivua ja lattiat suomalaista luonnonkiveä. Tekstiileissä on käytetty pellavaa, puuvillaa ja villaa. Huviloissa asiakas voi myös nauttia ylellisistä palveluista kuten kokki-,

hieroja-, kosmetologi- sekä huvilaemäntäpalveluista. (Business Finland 4/2010, 57.) Kuviossa 3 näkyy Anttolanhovin rinnehuvila ulkoa.



Kuvio 3. Anttolanhovin rinnehuvila ulkoa (Anttolanhovi 2010l.)

Seuraavassa kuviossa (kuvio 4) näkyy Anttolanhovin rinnehuvila sisältä.



Kuvio 4. Anttolanhovin rinnehuvila sisältä (Anttolanhovi 2010l.)

Anttolanhovissa toimii päivittäin auki oleva rantaravintola sekä tilauksiin tarkoitetut kotaravintola ja kartanoravintola Natalia (Anttolanhovi 2010e). Yritys on viime vuosina panostanut ra-

vintolapalveluiden kehittämiseen ottamalla teemaksi lähiruoan, palkkaamalla keittiömestariin huippukokki Markus Maulavirran, kouluttamalla ravintolahenkilökuntaa sekä parantamalla À la carte -listaansa ja Art & Design Villojen catering-tuotteita (Anttolanhovi 2010f; Aromi 6/2009, 2).

2.2 Anttolanhovin muut palvelut

Anttolanhovin kuntoutuspalvelut tähtäävät työikäisen väestön työhyvinvoinnin parantamiseen (Anttolanhovi 2010g). Lisäksi tiloissa järjestetään kuntoutuskursseja esimerkiksi hengityssairaille ja mielenterveyspotilaille (Viikkoset 24.8.2010). Kuntoutusalalla yrityksellä on kilpailutetaan pitkä kokemus, ja työkykyä ylläpitävässä valmennuksessa Anttolanhovi on suurin palvelujen tuottaja. Nykyään 85 % asiakkaista tulee Salpausselän alapuolelta, kun ennen suurin osa asiakkaista oli vain lähialueelta. (Aromi 6/2009, 1.) Kelan rahoittaman kuntoutuksen osuus Anttolanhovin liiketoiminnasta on noin kaksi kolmasosaa (Länsi-Savo 29.11.2009). Esimerkiksi Puolustusvoimat on Anttolanhovin suurimpia yksityisiä asiakkaita, sillä yritys hoitaa upseerien Kela-kuntoutukset (Aromi 6/2009,1).

Anttolanhovi toteuttaa tilauksesta kokouspalveluita asiakkaalle räätälöitynä tai kokouspakettiensa mukaisesti toteutettuina (Anttolanhovi 2010h). Erityisesti kesäsesongin ulkopuolella yritysasiakkaille markkinoidaan Art & Design Villoja, mutta lama vähensi niiden kysyntää (Etelä-Savo 12.12.2009; Viikkoset 24.8.2010). Ravintolapalveluiden lisäksi kokouksiin voidaan yhdistää Anttolanhovin tarjoamia hyvinvointi- ja vapaa-ajan palveluja (Anttolanhovi 2010i). Niihin kuuluvat muun muassa erilaiset kylvyt, hieronnat, hoidot ja liikuntamahdollisuudet sekä kalastus-, melonta- ja lumikenkäretket (Anttolanhovi 2010i; Anttolanhovi 2010j). Anttolanhovissa on myös suomalainen ja turkkilainen sauna sekä hirsinen rantasauna, allasosasto ja kuntosali (Anttolanhovi 2010k).

3 Kestävä kehitys

1980-luvun lopussa ympäristön ja kehityksen maailmankomissio (The World Commission on Environment and Development) laati kestävästä kehityksestä kansainvälisesti hyväksytyn määritelmän. Sen mukaan kestävällä kehityksellä tarkoitetaan kehitystä, joka täyttää nykyisten sukupolvien tarpeet vaarantamatta tulevien sukupolvien mahdollisuutta tyydyttää omat tarpeensa. (Rohweder 2004, 15.)

Kestävällä kehityksellä on ekologinen, sosiaalinen ja taloudellinen ulottuvuus. Ekologisessa ulottuvuudessa tarkastellaan toimijan, esimerkiksi yrityksen, kaikkien toimintojen, palvelujen ja tuotteiden vaikutusta sitä ympäröivään ekosysteemiin. Tavoitteena on vähentää toimintaa, joka uhkaa luonnonvarojen säilymistä nykyhetkessä ja tulevaisuudessa sekä taata luonnon monimuotoisuus. Tärkeää on luonnonvarojen tehokas käyttö ja tuottavuuden maksimointi. (Sloan, Legrand & Chen 2009, 8.) Tässä työssä keskitytään ekologiseen kestävyYTEEN.

Sosiaalinen ulottuvuus käsittää yrityksen vaikutuksen sitä ympäröivään yhteiskuntaan. Olen-naista on toiminnan myönteinen vaikutus paikallisten ihmisten elämään nykyhetkessä ja tulevaisuudessa. Sosiaalinen ulottuvuus sisältää muun muassa terveydenhuoltoon, ihmisoikeuksiin, koulutukseen, työturvallisuuteen ja työoloihin liittyviä asioita. Lisäksi sosiaalinen ja kulttuurillinen monimuotoisuus on turvattava. (Sloan ym. 2009, 9.) Kulttuurilliseen monimuotoisuuteen liittyy paikallisten kulttuurien mahdollisuus kehittyä omilla ehdoillaan sekä kulttuurien moninaisuuden ja erilaisuuden kunnioittaminen (Rohweder 2004, 15 – 16).

Taloudellisella kestävyydellä puolestaan tarkoitetaan pitkällä tähtäimellä kannattavaa liiketoimintaa, joka huomioi sekä ekologisen että sosiaalisen ulottuvuuden (Rohweder 2004, 15 – 16). Taloudellisesti kestävällä pohjalla toimiva yritys osallistuu paikallisen talouden kehittämiseen esimerkiksi lisäämällä paikallisväestön työllistymistä ja luomalla muita mahdollisia tulolähteitä. Näin toimiva yritys parantaa myös julkista mainettaan sekä suhteitaan sidosryhmiinsä. (Sloan ym. 2009, 9.)

Ekologinen, sosiaalinen ja taloudellinen ulottuvuus ovat kytköksissä toisiinsa, ja kestävässä kehityksessä on tärkeää niiden tasapuolinen kehittäminen (Rohweder 2004, 15 – 16). Ekologiseen ulottuvuuteen kiinnitetään kuitenkin yleensä eniten huomiota (Swarbrooke 1999, 47). Kestävällä kehityksellä on myös fyysinen ulottuvuus paikallisen, alueellisen ja globaalin kestä-

vän kehityksen muodossa ja myös niissä toiminta on kestävällä pohjalla, jos kaikki kolme ulottuvuutta otetaan huomioon. (Rohweder 2004, 15 – 16.)

Yritysvastuu liittyy käsiteltyihin kestävän kehityksen ekologiseen, sosiaaliseen ja taloudelliseen ulottuvuuteen. Siihen kuuluu vahvasti moraali, etiikka sekä yrityksen arvot. Yritysvastuun kannustimet, jotka edistävät kestävän kehityksen mukaista toimintaa yrityksessä, voivat olla taloudellisia, julkishallinnollisia, sidosryhmälähtöisiä tai eettisiä. (Rohweder 2004, 77 – 78, 81.) Viime vuosikymmenten ajan yritysmaailmaan on kohdistunut julkinen paine, jotta se toimisi entistä eettisemmin. Monet yritykset ovat toivoneet eettisen toimintansa parantavan samalla niiden kilpailuasemaa. On myös yrityksiä, jotka käyttävät eettistä toimintaansa markkinointikeinona. (Swarbrooke 1999, 6, 351.) Määrittäessään ekologista, sosiaalista ja taloudellista vastuutaan yrityksen pitää ottaa kantaa erinäisiin konkreettisiin asioihin. Myös ne on jaettu ekologiseen, sosiaaliseen ja taloudelliseen vastuuseen. (Rohweder 2004, 96.) Tässä työssä ekologisesta vastuusta käytetään nimitystä ympäristövastuu.

4 Ympäristövastuu

Välitön ympäristövastuu muodostuu yrityksen itsensä aiheuttamien välittömien ympäristöongelmien ja -riskien hallinnasta ja luonnonvarojen kestävästä käytöstä. Toisin sanoen tämä tarkoittaa raaka-aineiden ja energian tarkoituksenmukaista käyttöä sekä jätteiden ja päästöjen määrän minimoimista. Välillinen ympäristövastuu liittyy yrityksen yhteistyökumppaneihin ja niiden ympäristönsuojeluun liittyviin tekoihin. Mitä enemmän yritykset ulkoistavat toimintonsa, sitä tärkeämmäksi välillinen ympäristövastuu tulee. Toisaalta välillinen ympäristövastuu sisältää myös sen mahdollisuuden, että yritys osallistuu erilaisiin ympäristönsuojeluun liittyviin ulkopuolisiin hankkeisiin. (Rohweder 2004, 99 – 100.) Yrityksen ympäristövastuu kattaa koko toimintaketjun alkaen tuotekehityksestä ja suunnittelusta päättyen kierrätykseen ja jätehuoltoon (Pohjola 2003, 16). Yritykset tiedostavat, että tuhoamalla liiketoiminnan kannalta merkittäviä luonnonvaroja liiketoiminnan tulevaisuus on uhattuna ja että valtionjohto voi rajoittaa yrityksen toimintaa, jos muutoksia ei tapahdu vapaaehtoisesti (Swarbrooke 1999, 6).

4.1 Ympäristöohjelman rakentaminen

Ympäristöasiat konkretisoidaan yrityksessä ympäristöohjelman laatimisella, ja se sisältää ympäristöpäämäärien saavuttamiseksi tarvittavat tavoitteet, toimenpiteet, aikataulut, resurssit ja vastuut. Yksinkertaistaen ympäristöohjelmassa valitaan ensin parantamista vaativa kohde tai kohdeet kuten esimerkiksi jätteiden lajittelu tai lämmitysjärjestelmä. Sen jälkeen kartoitetaan tämän hetkisen tilanteen hyvät ja huonot puolet, arvioidaan saavutettavissa olevat hyödyt ja lopuksi asetetaan mahdollisimman konkreettiset tavoitteet. (Asikainen 2006, 107, 109.)

Yrityksen ylimmän johdon tehtävänä on luoda yrityksen ympäristöarvot ja huolehtia, että ne ovat koko henkilöstön tiedossa. Johdon ympäristölliset tavoitteet muuttuvat toiminnaksi silloin, kun yksittäiset henkilökunnan jäsenet sitoutetaan niihin. (Pesonen, Hämäläinen & Teittinen 2005, 55 – 56.) Alussa henkilöstön motivointi ympäristöasioissa voi osoittautua haastavaksi, mutta loppujen lopuksi täydellisestikin suunniteltu ympäristöohjelma toimii jokaisen yksilön varassa. Sitouttamista auttaa selkeä tiedotus sekä työntekijöiden mahdollisuus vaikuttaa asioihin. (Asikainen 2006, 107.) Henkilökunnan lisäksi yrityksen sidosryhmille tulee tiedottaa yrityksen ympäristöasioista. Yrityksen tärkeimpiä sidosryhmiä ovat asiakkaat, toimittajat, lähiympäristön asukkaat sekä viranomaiset. Ympäristöasioissa valveutuneille asiakkaille kannattaa tiedottaa yrityksen ympäristövastuullisesta toiminnasta. (Pesonen ym. 2005, 59.)

Ympäristöasioiden sisällytys yrityksen strategiseen johtamiseen ja päätöksentekoon on kestävä kehityksen mukaisen vastuullisen liiketoiminnan edellytys. Näin varmistetaan ympäristöasioiden jatkuva parantaminen. Koko henkilöstön tulee myös olla sitoutunut jatkuvan parantamisen periaatteeseen. Kun ympäristövastuuta koskevat asiat liitetään osaksi yrityksen strategiaa, niiden huomioiminen operatiivisellakin tasolla toteutuu paremmin. Jos yritys väittää toteuttavansa vastuullista liiketoimintaa, sen arvoissa ja strategiassa tulee olla taloudellisten ja sosiaalisten ulottuvuuksien rinnalla kerrottu myös ympäristöasiat ja niiden kehittämistavoitteet. Ympäristöasiat jäävät helposti näiden kahden muun näkökulman varjoon johtuen muun muassa ylimääräisten kustannusten pelosta. (Pohjola 2003, 23, 42, 48 – 49.)

Jotta yrityksen ympäristöasioihin voitaisiin panostaa, tarvitaan rahaa, aikaa ja tietotaitoa. Toimintojen ylläpitoon pitää varata riittävästi henkilöstöä, jolle on annettu tarvittava koulutus, ja varoja on budjetoitava uuden teknologian hankkimiseen. Yrityksen johdon täytyy varmistaa kaikkien tarvittavien resurssien käytettävyys ja toimia ympäristöasioissa muun henkilöstön esimerkkinä ja motivoijana. (Pesonen ym. 2005, 44, 54). Tänä päivänä ympäristöasioiden osajia on henkilöstöstä löydyttävä yrityksen jokaisella osastolla koko toimintoketjun lävitse (Pohjola 2003, 42). Yrityksessä täytyy määrätä vastuuhenkilö(t) ympäristöasioiden toteuttamista ja niiden edistymisen seuraamista varten. On tärkeää, että vastuualueet määritellään selvästi ja että tehtävään nimetään myös varahenkilö(t) lomien tai sairaspöissaolojen ajalle. (Pesonen ym. 2005, 53.)

4.2 Ympäristömerkit

Ympäristömerkkien tarkoitus on edistää ympäristövastuuta yrityksissä sekä lisätä kuluttajien mahdollisuuksia tukea kestävä kehitys. Lisäksi niillä halutaan parantaa yrityksen kilpailukykyä. Kuluttajien kasvava kiinnostus ostamiensa tuotteiden ympäristövaikutuksiin saattaa selittää ympäristömerkkien suosion ja merkit ovatkin muodostuneet kilpailutekijöiksi joissakin tuoteryhmissä. (Rohweder 2004, 181.) Tarjouskilpailussa tarjoajille on hyvä asettaa vertailuprusteiksi tai pakollisiksi vaatimuksiksi ympäristökriteerit, jotka on laadittu puolueettomilla asiantuntijoilla. Useat ympäristömerkitjärjestelmät ja ympäristömerkit ohjeistavat tuotekohtaisissa ympäristökriteereissä. (Nissinen 2006, 158 – 159.)

Ympäristömerkinnän pohjana on tuotteen elinkaariajattelu, jolloin arvioidaan tuotteen koko elinkaaren aikaisia ympäristövaikutuksia. Tällöin keskitytään joko dematerialisaatioon

(=materiaalin käytön vähentämiseen) tai haitattomuuteen (=tuotteiden ympäristökuormituksen vähentämiseen). Tarkoituksena on tunnistaa tuotteen suurimmat ympäristöhaitat ja puuttua niihin jo suunnitteluvaiheessa. Ympäristön kannalta parhaissa tuotteissa ympäristöhaitat on minimoitu niin raaka-aineissa, valmistuksessa, kuljetuksissa, tuotteen käytössä kuin tuotteen hävittämisessä. (Rohweder 2004, 182, 184 – 185.)

Viralliset ympäristömerkit kuten Pohjoismainen ympäristömerkki ovat luotettavia, sillä niiden kriteerien täyttymistä valvovat puolueettomat tahot tai viranomaiset. Virallisten ympäristömerkkien lisäksi on olemassa valmistajien omia merkintöjä tai ympäristöjärjestöjen logoja, jotka eivät kuitenkaan kerro objektiivista totuutta tuotteen ympäristöystävällisyydestä. (Asikainen 2006, 66.)

Joutsenmerkki on vuonna 1989 perustettu Pohjoismaiden yhteinen ympäristömerkki (SFS 2010a). Sen avulla kannustetaan kuluttajia valitsemaan ympäristöystävällisempiä tuotteita ja valmistajia valmistamaan tällaisia tuotteita. Merkki tarkastelee tuotteen tai palvelun ympäristövaikutuksia koko sen elinkaaren ajalta, ja merkin vaatimuksia uusitaan säännöllisesti. (SFS 2010b.) Lisäksi joutsenmerkityn tuotteen täytyy olla vähintään yhtä laadukas ja toimiva kuin muut vastaavat tuotteet (Asikainen 2006, 66). Joutsenmerkin käyttöoikeus on määräaikainen ja sitä tuleekin hakea aina uudestaan vaatimuksien kiristyessä. (SFS 2010b.) Käyttöoikeus on korkeintaan viisi vuotta, ja myöntämisperusteet tarkistetaan noin kolmen vuoden välein (SFS 2011a). Vaatimusten uusimisella varmistutaan siitä, että joutsenmerkityt tuotteet ja palvelut todella erottautuvat muista. Merkille asetetut vaatimukset mahdollistavatkin niiden läpäisyn enintään 20 -30 %:lle tuoteryhmän tuotteista tai palveluista. (SFS 2010b.)

Joutsenmerkin hakeminen on vapaaehtoista, ja ympäristöjärjestelmä on voittoa tavoittelematon ja yleishyödyllinen. Toiminnan rahoittaminen tapahtuu sekä valtionavulla että merkin käytöstä perittävillä maksuilla. Vuonna 2010 Joutsenmerkin hakemusmaksu oli 2000 euroa poisluken arvonnäköveron. Hakija maksaa lisäksi hakemuksen laadintaan vaadittavat lisäkulut kuten mittaus- ja laboratoriokulut. Joutsenmerkin käytöstä veloitetaan vuosittainen maksu, joka on 0,3 % tuotteen tai palvelun liikevaihdosta. (SFS 2011a.) Kustannusten vuoksi pienet yritykset eivät aina hanki merkkiä, vaikka niiden tuotteet täyttäisivätkin asetetut kriteerit (Asikainen 2006, 66).

Joutsenmerkki toimii tällä hetkellä yli 30 tuoteryhmässä ja vain sellaisissa tuoteryhmissä, joissa sen avulla voidaan päästä huomattaviin ympäristöhyötyihin (Asikainen 2006, 66; SFS 2010b). Merkkiä voi siis hakea vain niissä tuoteryhmissä, joihin on jo tehty kriteerit eli Joutsenmerkin

myöntämisperusteet (SFS 2011a). Joutsenmerkki on viime vuosina laajentunut myös palveluihin kuten majoitus- ja ravitsemisalalle (SFS 2010b). Suomessa majoitusalan yrityksistä esimerkiksi Scandicilla on 12 ja Radisson BLU:lla 7 joutsenmerkittyä hotellia (SFS 2010c). Seuraavassa kuviossa (kuvio 5) on Joutsenmerkin virallinen logo.



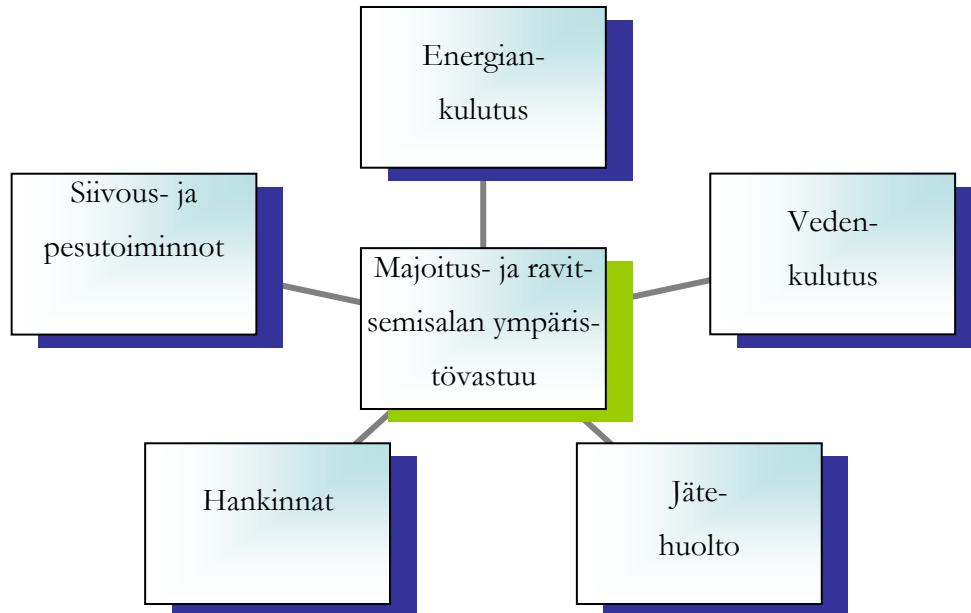
Kuvio 5. Joutsenmerkki (SFS 2011b.)

5 Majoitus- ravitsemisalan ympäristövastuu

Ympäristöystävällisempien toimintatapojen kehittämisessä majoitus- ja ravitsemisala on ollut edelläkävijä muihin aloihin verrattuna (Swarbrooke 1999, 301). Suomessa Scandic-ketju on ollut hotellialan ympäristötyön edelläkävijä, ja vuonna 2001 Jyväskylän Scandic-hotellista tuli Suomen ensimmäisen joutsenmerkitty hotelli (Hemmi 2005, 168).

Yrityksillä voi olla erilaisia motiiveja suosia ympäristöystävällistä yritystoimintaa. Motiivina voi esimerkiksi olla ympäristö- ja terveystietoiseen asiakasryhmään panostaminen tai vilpitön halu ohjata henkilöstöä ja asiakkaita ottamaan ympäristö toiminnassaan huomioon. (Brännare, Kai-ramo, Kulusjärvi & Matero 2005, 268.) Ympäristöystävällisyys voi luoda yritykselle merkittävää kilpailuetua, sillä ekomatkailu on kansainvälisesti yhä kysytympää (TOI 2010, 3). Nimenomaan matkailualalla on havaittu, että ympäristöön panostaminen on ollut tuloksellista palvelun laadun parannusta (Brännare ym. 2005, 268). Lisäksi yritys pääsee kustannussäästöihin erityisesti säästyneiden energian, veden ja kuljetusten kautta (Hemmi 2005, 158).

Ympäristöosaaminen on osa ammattitaitoa, ja henkilöstön kiinnostus ja motivaatio ympäristöasioita kohtaan voi aikaansaada luovuutta kehitellä esimerkiksi yrityksen kierrätysmenetelmiä entistä paremmiksi (Brännare ym. 2005, 267). Majoitus- ja ravitsemisalalla henkilöstön vaihtuvuus on perinteisesti ollut suurta, mikä merkitsee yritykselle suuria palkkaus- ja koulutuskuluja, mutta ympäristöasioiden korostamisella henkilöstö kyetään sitouttamaan yritykseen lujemmin (Middleton 1998, 149). Ottamalla huomioon ympäristöasiat yritys myös parantaa suhteitaan toimintaympäristöönsä kuten naapureihinsa (Brännare ym. 2005, 267). Seuraavasta kuviosta (kuvio 6) ilmenee majoitus- ja ravitsemisalan ympäristövastuun eri osa-alueet.



Kuvio 6. Majoitus- ja ravitsemisalan ympäristövastuu

Matkailu- ja ravitsemisalan ympäristövastuun suurimmat osa-alueet ovat energiankulutus, vedenkulutus, jätehuolto, hankinnat sekä siivous- ja pesutoiminnot. Seuraavissa luvuissa käsitellään nämä teemat.

5.1 Energiankulutus

Majoitus- ja ravitsemisalan yrityksissä energiankulutus on perinteisesti ollut suurta muun muassa lämmityksen, valaistuksen, ruoanvalmistuksen ja tekniikan ylläpitämisen muodossa. Ihanteellimmat energiankäytön tehostamiskeinot löytyvät niistä laitteista, jotka yrityksessä kuluttavat eniten energiaa. Nykyajan yhä teknistyneemmän yhteiskunnan ongelmaksi on muodostunut kasvavan energiantarpeen tyydyttäminen. (Brännare ym. 2005, 269 – 270.)

Suomen olosuhteissa rakentaminen, ylläpito sekä lämmitys vievät paljon materiaalia ja energiaa (Asikainen 2006, 31). Energiansäästöön liittyvät tärkeimmät toimenpiteet tehdään yrityksessä aina kiinteistön suunnittelu- ja rakennusvaiheessa. Tällöin voidaan hyödyntää uusinta teknologiaa. (Hemmi 2005, 158 – 159.) Esimerkiksi energiansäästöalot, jotka on rakennettu uusimalla teknologian mukaisesti, kuluttavat vähimmillään alle 40 % energiaa tavallisiin rakennuksiin verrattuna. Lisäksi kiinteistön sijoittamis- ja tilaratkaisut vaikuttavat energiankulutukseen muun muassa valaistuksen ja tilojen toimivuuden kautta. Nykyaikainen kiinteistötekniikka

mahdollistaa sähkönkulutuksen säännöllisen seurannan, jonka avulla tekniset viat voidaan havaita hyvissä ajoin. (Asikainen 2006, 31, 33.)

Investointi uuteen energiaa säästävään teknologiaan kannattaa, sillä pelkkä uusien lämpöä säästävien ikkunoiden laittaminen pienentää yrityksen energialaskua jo muutamassa vuodessa (Brännare ym. 2005, 270). Eurooppalainen ikkunoiden energialuokitus auttaa sopivien ikkunoiden valinnassa (Asikainen 2006, 35). Muita lämpöön liittyviä energiaa säästäviä keinoja ovat ilmastointijärjestelmän hukkalämmön talteenottolaitteen asennus, säätölaitteiden kunnossapito sekä kiinteistön sisälämpötilan lasku (Brännare ym. 2005, 270).

Huonelämpötilan laskeminen yhdellä asteella merkitsee energiankulutuksen vähenemistä viidellä prosentilla, ja hukkalämmön talteenottolaitteen avulla ilmastoinnin energiahukka pienenee jopa 60 – 80 %:a (Asikainen 2006, 33, 35). Lisäksi lämmityskulujen säästämiseksi majoitusalan yrityksissä asiakkaat voidaan majoittaa läheisiin huoneisiin tai samoihin kerroksiin silloin, kun hotellissa on tyhjää tilaa. Lämmityspatterien edustat kannattaa myös jättää peittämättä, jotta säteilylämpöä voidaan hyödyntää. (Brännare ym. 2005, 271.)

Sähkön hinnan ennustetaan nousevan tulevaisuudessa, joten yrityksille on suotavaa pyrkiä energiakustannusten alentamiseen (Hemmi 2005, 158). Yritykset voivat kilpailuttaa energiantarjoajia ja vertailla hintoja (Brännare ym. 2005, 270). Uusiutuvilla energialähteillä tuotettu sähkö ei aina ole muita kalliimpaa, ja monet energiayhtiöt tarjoavat nykyään ”ekosähköä”. Suomen Luonnonsuojeluliiton Norppa-merkintä ohjeistaa kuluttajia valitsemaan energiaa, joka on tuotettu seuraavista uusiutuvista energialähteistä: puu, biokaasu ja muut biopolttoaineet, tuuli- ja aurinkovoima sekä tietyin ehdoin vesivoima. Suomen kasvihuonepäästöistä noin 18 %:a aiheutuu julkisen sektorin ja palveluiden sähkönkulutuksesta, joten uusiutuvien energialähteiden käyttö vähentäisi päästöjä huomattavasti. (Asikainen 2006, 40, 42.) Toisaalta kaiken energian tuottaminen kuormittaa ympäristöä, joten jatkossa energian käytön vähentäminen on tärkein keino vähentää ympäristövaikutuksia (Hemmi 2005, 163).

Saunat ja allastilat käyttävät majoitus- ja ravitsemisalan yrityksessä erityisen paljon sähköä (Hemmi 2005, 158). Alan yrityksissä vain harvat saunat lämpiävät puulla. Hotellin keinot kontrolloida saunan energiankulutusta on tarjota aamusaunaa vain tilauksesta ja tarkkailla tilaussaunan ennakkovarauksia, jotta sauna ei lämpiäisi turhaan. Saunan jälkilämpö riittää pitkään, joten kiuas voidaan kytkeä pois päältä ennen viimeisen saunavuoron päättymistä. (Brännare ym. 2005, 271; Hemmi 2005, 162.)

Ravintolan keittiön energiankulutus on suurta, mutta myös siellä voidaan monin keinoin päästä säästöihin (Brännare ym. 2005, 270; Hemmi 2005, 162). Ratkaisevaa on keittölaitteiden sijoitus ja käyttö (Asikainen 2006, 39). Keittiössä kannattaa esimerkiksi hyödyntää uunien jälkilämpöä, käyttää keittoastioiden kansia ja kypsentää pienet ruokamäärät mikroaaltouunissa (Brännare ym. 2005, 270).

Ylimoitettu ja väärin suunnattu valaistus kuluttaa paljon sähköä. Tilojen valaistuksessa onkin tärkeää hyvä suunnittelu sekä energiatehokkaat valaisimet. Näillä keinoilla voidaan valaistuksen sähkönkulutus jopa puolittaa ja samalla saada tiloihin tehokkaampi ja miellyttävämpi valaistus. (Asikainen 2006, 37.) Myös oikeilla käytötavoilla voidaan päästä säästöihin esimerkiksi sammuttamalla aina valot tiloista, joissa kukaan ei oleskele (Hemmi 2005, 160). Ulkotilojen valaistuksessa voidaan käyttää kelloajastusta (Parviainen 1997, 54). Liiketunnistimella toimivaa valaistusta voidaan hyödyntää erityisesti ulkotiloissa, ja hotellihuoneisiin voidaan asentaa avaimet, joiden avulla valot sammuvat automaattisesti huoneesta poistuttua (Hemmi 2005, 162; Asikainen 2006, 37).

Energiansäästölamput ja loisteputkivalaisimet kuluttavat 75 % vähemmän energiaa kuin hehkulamppu. Lisäksi loisteputken käyttöikä on selvästi hehkulamppua pidempi, joten se tulee kalliimmasta hinnastaan huolimatta edullisemmaksi. Keinovaloa voimakkaampaa ja miellyttävämpää luonnonvaloa kannattaa hyödyntää ilmaiseksi. Aurinkoisena päivänä pelkkä luonnonvalo saattaa riittää yleisvalaistukseksi. (Asikainen 2006, 37.)

5.2 Vedenkulutus

Suomessa vedenkulutuksessa oleellisinta on lämpimän veden kulutus, sillä veden lämmittäminen kuluttaa paljon energiaa (Asikainen 2006, 43). Veden lämmitykseen meneekin kiinteistöjen lämmönkulutuksesta kolmannes, mikä on energian kokonaiskulutuksesta noin 5 % (Brännare ym. 2005, 271). Majoitus- ja ravitsemisalan yrityksissä vettä kuluu eniten keittiössä, hotellihuoneissa, sauna- ja allasosastolla sekä WC-istuimissa. Majoitusliikkeiden käyttövedestä noin neljännes kuluu WC-istuimiin. (Hemmi 2005, 163.) Lisäksi vanhat WC-säiliöt kuluttavat vettä jopa kolme kertaa uusia enemmän (Brännare ym. 2005, 271).

Säännöllinen vedenkulutuksen seuraaminen on suositeltavaa, sillä seurannan avulla voidaan mahdolliset vuodot havaita ajoissa ja näin välttyä suuremmilta vesivahingoilta ja kuluilta. Pelkkä parsinneulan kokoinen putkistovuoto aiheuttaa yritykselle noin 750 euron lisälaskun vuo-

nessa. (Asikainen 2006, 44.) Muita vedensäästöön liittyviä toimenpiteitä ovat esimerkiksi säästösuikujen ja tunnistimella toimivien hanojen asentaminen hotellihuoneisiin, säästönupillisten WC-istuinten hankkiminen sekä vain täysien astianpesukoneellisten peseminen (Brännare ym. 2005, 272; Hemmi 2005, 163). Amme kuluttaa noin viisi kertaa enemmän vettä kuin suihku (Brännare ym. 2005, 272). Allasosastolla veden lämmitykseen liittyviä säästökeinoja on allasveden lämpötilan alentaminen, altaiden peittäminen yöksi sekä huuhteluveden lämmöntalteenotto (Parviainen 1997, 53).

5.3 Jätehuolto

Jätteen määrää voidaan vähentää kierrättämällä sekä ehkäisemällä sen syntymistä. Tämä hyödyttää sekä ympäristöä että yritystä, jonka jätehuollosta aiheutuvat kustannukset alenevat. Jätelain mukaan jätemäärän minimoiminen täytyy olla pyrkimyksenä kaikessa toiminnassa. Jätelakia tarkemmin toimintaa ohjaavat kuntien jätehuoltomääräykset, mutta ne vaihtelevat kuntien välillä. Vähintään ongelmajätteen erilliskeräyksen järjestäminen on kaikille kunnille pakollista. Jätteiden kuljetus kuitenkin kuluttaa energiaa ja synnyttää päästöjä, ja varsinkin harvaan asutuilla alueilla jätehuollon järjestäminen on haastavaa. (Asikainen 2006, 94 – 95, 97, 99.)

Jätteen lajittelu on myös kannattavaa, sillä lajitellun jätteen jätemaksut ovat sekajätettä halvemmat. Jätemaksujen tarkoituksena onkin kannustaa ihmisiä lajittelemaan jätteensä. Jätelain periaatteen mukaan jätteen tuottaja maksaa jätteen käsittelystä koituvat kustannukset, joten kunnat ovat velvollisia perimään jätemaksua, eikä jätehuoltoa kustanneta verovaroin. Ylipäänsä jätteen synnyn ehkäisy sekä laitteiden, tuotteiden ja kalusteiden tarkoituksenmukainen käyttö tuovat yritykselle säästöjä käyttökustannuksissa. Jätteiden määrästä puhuttaessa yrityksen tekemillä hankinnoilla on merkitystä. (Asikainen 2006, 95, 97, 99.) Tuotteen uudelleenkäyttö merkitsee sitä, että tuotteen rakennetta muuttamatta se otetaan yrityksessä tai valmistajalla samaan tai vähemmän vaativaan käyttöön (Hemmi 2005, 166).

Jätettä käytetään yhä enemmän raaka-aineena ja energianlähteenä. Hyödyntäminen onnistuu parhaiten, kun jätteiden lajittelu tapahtuu jo niiden syntypaikalla eli yrityksessä. Kaatopaikkaa on pidettävä vasta viimeisenä vaihtoehtona sekä ympäristöllisistä että kustannussyistä. (Hemmi 2005, 167.) Kaatopaikoilla syntyy metaania, joka on yksi haitallisimmista kasvihuonekaasuista (Asikainen 2006, 94). Kaatopaikkamaksut ovat kallistuneet, ja EU:n kaatopaikkadirektiivin mukaan tulevana suuntauksena onkin se, että lähes mitään jätettä ei saa viedä kaatopaikalle tai niitä viedessä jätteistä peritään huomattavat maksut (Hemmi 2005, 167).

Majoitus- ja ravitsemisalan yritysten tuottamasta jätteestä suurin osa on kelpaa kierrätykseen. Pääasiassa jäte on eloperäistä jätettä, keräyspahvia ja -paperia, keräyskelvotonta paperia (esimerkiksi värilliset ja muovitetut esitteet) sekä kalvo- tai muuta jäykkää muovijätettä. Yrityksillä täytyy olla jätehuoltolaitoksen kanssa tehty jättesopimus, ja kaikki jäte on syytä ennakkoon lajitella seuraavien jakeiden mukaisesti: pahvi, metalli, lasi, paperi (valkoinen ja sekapaperi), energiajäte, biojäte, sekajäte sekä ongelmajäte. (Hemmi 2005, 166 – 167.)

Alan yrityksissä keräyspaperia tulee pääasiassa toimistoissa ja hotellien vastaanotoissa. Pakkausmateriaalina käytettävä jättepahvi jota kertyy keittiöihin ja varastoihin, on eroteltava paperista, sillä pahvi on arvokas raaka-aine kartonkiteollisuudelle. (Hemmi 2005, 166.) Paperi, erityisesti valkoinen toimistopaperi, puolestaan on kysytty raaka-aine paperiteollisuudelle. Toimistossa syntyvästä jätteestä lähes puolet on paperia, joten keräyslaatikko on syytä sijoittaa kaikkien työpisteiden ja laitteiden läheisyyteen. (Asikainen 2006, 101.)

Suurin osa matkailu- ja ravitsemisalan yritysten biojätteestä kertyy ruokajätteestä ja se voidaan kompostoida tai joskus jopa antaa eläinten ruoaksi. (Hemmi 2005, 166.) Kompostointi on kuitenkin käytännössä mahdollista vain pienissä alan yrityksissä. Suomen lainsäädännön mukaan kaatopaikalle päätyvästä jätteestä on erotettava suurin osa biojätteestä. (Hemmi 2005, 167.) Tästä huolimatta yli puolet kaikesta biojätteestä päätyy edelleen kaatopaikalle. Osasyynä pidetään biojätteen erilliskeräyksen vähittäistä valtakunnallista yleistymistä. (Asikainen 2006, 105.)

Ongelmajätteet hajoavat luonnossa erittäin hitaasti ja ovat jo vähäisinä pitoisuuksina terveydelle ja ympäristölle haitallisia. Ne on aina kerättävä erikseen, ja niille on olemassa oma turvallinen käsittelyprosessinsa. (Asikainen 2006, 104.) Ongelmajätelaitos Ekokem Riihimäellä ottaa vastaan ongelmajätteet, joista laitoksella voidaan polttaa energiaa (Hemmi 2005, 167). Majoitus- ja ravitsemisalan yritysten ongelmajätteitä ovat loisteputket, paristot, pienoisakut, voimakkaat puhdistus- ja liuotinaaineet, maalit, lakat, lääkkeet, hapot ja emäkset. (Hemmi 2005, 167).

Yksi keino vähentää syntyvän jätteen määrää on tarkkailla pakkauksia, joissa tavarantoimittajat kuljettavat tuotteitaan yritykselle. Hyviä keinoja vähentää pakkausjätettä on suosia suuria pakkauskokoja, kierrättää tai palauttaa pakkauslaatikot sekä välttää kertakäyttöpakkauksia. Kaatopaikalle joutuvan pakkausjätteen määrään voidaan vaikuttaa pakkausten järkevällä käytöllä, ja useat pakkausmateriaalit soveltuvat kompostointiin. (Hemmi 2005, 165.)

Jätevedet täytyy puhdistaa, ennen kuin ne päätyvät vesistöön tai maaperään, sillä ne sisältävät useimmiten luonnolle haitallisia aineita ja niiden ravinteet rehevöittävät vesialueita. Kaupungeissa ja taajamissa matkailu- ja ravitsemisalan yritykset on liitetty kunnalliseen viemäriverkkoon, jolloin kunnan jätevesipuhdistamon toiminta määrää yrityksen jätevesien käsittelyn tehokkuuden. Harvaan asutuilla alueilla yritysten jätevedet puhdistetaan yleensä omassa puhdistamossa tai käsittelyjärjestelmässä, johon tarvitaan aina viranomaisten lupa. Yritykset voivat vaikuttaa jätevesiensä laatuun esimerkiksi huolehtimalla ongelmajätteistä, käyttämällä vesiliukoisia maaleja ja lakkoja sekä vähentämällä rasvan käyttöä ruoan valmistuksessa. (Parviainen 1997, 39.)

Asiakkaiden osallistuminen jätteiden lajitteluun on majoitus- ja ravitsemisalan yrityksissä olennaista, sillä useat asiakkaat saattavat viipyä pitkään ja laittaa itse ruokaa. Lajittelemalla omat jätteensä asiakas pääsee osallistumaan yrityksen ympäristöasioihin käytännön tasolla. Tämä onnistuu niin, että huoneisiin laitetaan kierrätysastiat ja lajitteluohjeistus asiakkaan nähtäville. (Parviainen 1997, 31.)

5.4 Hankinnat

Majoitus- ja ravitsemisalan yrityksen hankinnat sisältävät erilaisia tuotteita ja palveluita, ja niillä on aina joko välillinen tai välitön vaikutus ympäristöön. Yritysten hankintoja voivat olla esimerkiksi elintarvikkeet, koneet ja laitteet, huonekalut, tekstiilit, puhdistusaineet ja toimistotarvikkeet. (Hemmi 2005, 160, 163.) Valitsemalla energiatehokkaita tuotteita yritys vähentää ympäristökuormitustaan, luo myönteistä yrityskuvaa, edesauttaa ympäristöystävällisten tuotteiden markkinoille tuloa ja lisää niiden kysyntää (Hemmi 2005, 160; Asikainen 2006, 63). Pienikin yhteisö voi vaikuttaa alueensa tarjontaan (Asikainen 2006, 63). Lisäksi yritys voi hankintojensa kautta vähentää kuljetuksia, tukea paikallista elinkeinoelämää ja vähentää syntyvän jätteen määrää ja samalla jätemaksua jo etukäteen. Kertakäyttötuotteita on vältettävä. (Hemmi 2005, 164.)

Ympäristöä säästävät tuotteet eivät välttämättä ole muita kalliimpia, eikä niiden ole edes pakko olla varsinaisia ekotuotteita. Korkealaatuiset, pitkäikäiset ja monikäyttöiset tuotteet säästävät myös ympäristöä. (Asikainen 2006, 63.) Pidemmällä aikavälillä havaitaan, että alkuinvestointi kannattaa, sillä energiatehokas hankinta pienentää yrityksen käyttökustannuksia. Yritys voi päättää suosia vain energiatehokkaita ja ympäristöystävällisiä alihankkijoita, ja yritysten ja kuluttajien päätöksenteossa auttavat erilaiset energialuokitukset sekä energia- ja ympäristömerkinnät. (Hemmi 2005, 160, 164.)

Toimistolaitteiden valmistuksessa käytetään useita ympäristölle ja terveydelle haitallisia aineita kuten palonestoaineita, PVC-muovia ja lyijyä, mutta käytössä suurin kuormitus ympäristölle on sähkönkulutus. Laitteiden valinnassa helpottavat ympäristö- ja energiamerkinnät. (Asikainen 2006, 71 – 72.) Toimiston sähkönsäästössä ei kuitenkaan aina ole kyse tekniikasta, sillä laitteiden virransäästöautomaatiikkaa ei hyödynnetä, vaikka siihen olisi mahdollisuus. Noin 90 prosenttia kopiokoneiden sähkönkulutuksesta esimerkiksi tulee siitä, kun laitteet odottavat seuraavaa käyttäjää, ja virrankulutus puolittuisi näyttöjen säästöautomaatiikan avulla. (Hemmi 2005, 160.)

Matkailualalla suurimmat ympäristöhaitat syntyvät liikenteestä, ja matkailu- ja ravitsemisalan yrityksen imagoon vaikuttaakin se, millaisia ajoneuvoja yritys käyttää. Yrityksen tarvitsemia ajoneuvoja voivat olla esimerkiksi huoltoajoneuvo, työsuhdeauto tai ruohonleikkuri, ja ne olisi hyvä hankkia BATNEEC -periaatteen mukaisesti. (Parviainen 1997, 30.) BATNEEC (Best Available Techniques Not Entailing Excessive Costs) -periaatteella tarkoitetaan parasta käytökelpoista tekniikkaa, josta ei koidu kohtuuttomia kustannuksia (Siivinen & Mahiout 1999, 67). Lisäksi koska julkinen liikenne säästää ympäristöä, tulisi sen käyttömahdollisuus ottaa huomioon uutta yritystä perustettaessa. Myös yrityksen ohjelmapalvelut voivat joko tukea tai heikentää yrityksen ympäristönsuojeluun liittyvää imagoa. Omatoimisia liikuntalajeja kuten kävelyä, pyöräilyä, melontaa ja soutua pidetään ympäristöystävällisimpinä loma- ja vapaa-ajan aktiviteetteina. (Parviainen 1997, 75 – 77.)

Matkailu- ja ravitsemisalan yrityksissä esimerkiksi elintarvikkeiden sekä sisustus- ja rakennusmateriaalien raaka-aineiden kuuluisi olla tuotettu mahdollisimman paikallisesti (Parviainen 1997, 24). Vaikka lähiruoasta on Suomessa puhuttu 1990-luvulta lähtien, sen määritteli Lähiruokatyöryhmä vasta vuonna 2000 seuraavasti: ”Lähiruoka on ruoantuotantoa ja -kulutusta, joka käyttää oman alueensa raaka-aineita ja tuotantopanoksia edistäen oman alueensa taloutta ja työllisyyttä.” Lähiruoalle ei ole edelleenkään olemassa yksiselitteistä määrittelyä, sillä esimerkiksi Suomen Elintarviketeollisuus ry:n mukaan lähiruoka taas on ”Suomessa tuotettua ruokaa”. (Mäkipeska & Sihvonen 28.5.2010, 6.)

Suppeimmillaan lähiruoka siis koetaan yhden kunnan, läänin tai talousalueen sisällä tuotetuksi ruoksi ja laajimmillaan Suomessa tuotetuksi ruoaksi. Jälkimmäinen viittaa etenkin erityistuotteisiin kuten poronlihaan tai marjoihin, joita on saatavilla vain Pohjois-Suomesta. Olennaisempaa kuin lähiruoan maantieteellinen sijainti on korostaa välikäsien vähäistä lukumäärää ja lyhyttä toimitusketjua lähiruoan tuotannossa. Aluetaloudellinen näkökulma on olennainen osa lähi-

ruoka-ajattelua, joten lähiruoka on aina kotimaista. Lähiruoka erottuukin luomuruoasta siten, että lähiruoalle on olennaista ruoan tuotannon sijainti. Luomuruoan tuotannossa merkitsevintä on vain tuotantomenetelmien luonnonmukaisuus, ei sen sijainti. Sen sijaan luomuruoalla on selkeä määritelmä: sana ”luomu” tarkoittaa luonnonmukaista. Luomun määrittely pohjautuu pitkälti EU-direktiiveihin, ja luonnonmukaista maataloustuotantoa valvovat viralliset tahot. (Mäkipeska & Sihvonen 28.5.2010, 6 – 7.)

Lähiruoan avulla haitallisia päästöjä ilmakehään voidaan pienentää jopa 80 prosenttia, ja esimerkiksi maailmanmarkkinavehnä kuluttaa 23 kertaa enemmän energiaa kuin paikallinen luomuvehnä. Samoin kuljetusmatkojen lyhentyessä fossiilisia polttoaineita kuluu vähemmän. Lähiruoan ekologinen merkitys korostuu tulevaisuudessa, sillä ympäristövaikutuksista tulee yhä merkittävämpiä koko elintarvikeketjun kannalta. Koska lähiruoan määrittelyssä on puutteita, lähiruoan näkyvyys kuluttajille on heikkoa ja markkinointi vajaavaista. Seuraavat viisi vuotta lähiruoan kulutuksen oletetaan kuitenkin kasvavan vahvasti, ja poliittinen ilmapiiri lähiruokaa kohtaan on hyvin myönteinen myös EU-tasolla. Laadukkaalle, puhtaalle ja reilummin tuotetulle lähiruoalle on kasvavat markkinat, sillä kuluttajat ovat entistä tietoisempia ostamiensa tuotteiden terveellisyydestä sekä ekologisuudesta ja heillä on entistä korkeampi koulutus- ja tulotaso. (Mäkipeska & Sihvonen 28.5.2010, 7, 25, 75.) Myös reilun kaupan tuotteet, joiden tavoitteena on tukea kehitysmaiden pientuottajia, ovat yhä arvostetumpia (Asikainen 2006, 68).

5.5 Siivous- ja pesutoiminnot

Siivous- ja pesutoiminnoissa käytettävät kemikaalit ja puhdistus- ja pesuaineet ovat tärkeässä roolissa yrityksen ympäristökuormitusta arvioitaessa. Yritys voikin suosia ympäristömerkittyjä puhdistus- ja pesuaineita ja laitteita. Muita keinoja siirtyä ympäristöä vähemmän rasittavaan siivoukseen on hankkia ympäristömerkittyjä kangasrullapyyhkeitä sekä kuituliinoja, joilla puhdistetaan pintoja ilman vettä ja kemikaaleja. (Hemmi 2005, 164.)

Lisäksi kemikaaleille altistumista vähennetään, kun tehdään perusteellinen siivous käyttämällä mahdollisimman turvallisia pesuaineita mahdollisimman pieniä määriä (Asikainen 2006, 81). Jos yritys käyttää ulkoista pesupalvelua, pesulan tulisi olla ympäristömerkitty (Hemmi 2005, 164). Laitospesuloilla on se etu, että ne voivat pestä täysii koneellisia ja hyödyntää uusinta tekniikkaa toiminnassaan, mutta toisaalta jos pyykit pestään yrityksessä paikan päällä, säästytään kuljetuskustannuksilta (Brännare ym. 2005, 270 – 271).

5.6 Yhteenveto

Seuraavaan taulukkoon (taulukko 1) on yhteenvetona koottu jokaisen käsitellyn aihealueen oleelliset parannusehdotukset ympäristöystävällisempään toimintaan tähtäävälle majoitus- ja ravitsemisalan yritykselle.

Taulukko 1. Parannusehdotukset majoitus- ja ravitsemisalan yrityksen ympäristöasioihin

Aihealue	Parannuskeinot
Energiankulutus	<ul style="list-style-type: none">- Ilmastointijärjestelmän hukkalämmön talteenottolaitteen asennus- Säätolaitteiden kunnossapito- Kiinteistön sisälämpötilan lasku- Uusiutuvien energianlähteiden käyttö- Tarvesäädetty saunan käyttö- Oikein mitoitettu ja suunniteltu valaistus- Energiansäästölamput- Aika- ja tarvesäädetty valaistus
Vedenkulutus	<ul style="list-style-type: none">- Säännöllinen kulutuksen seuraaminen- Säätosuihkut- Tunnistimella toimivat hanat- Säästönupilliset WC-istuimet
Jätehuolto	<ul style="list-style-type: none">- Jätteiden tarkka lajittelu- Pakkauskokojen tarkkailu- Jätevesien puhdistus- Asiakkaiden mahdollisuus omien jätteiden kierrätykseen
Hankinnat	<ul style="list-style-type: none">- Ympäristömerkityt tuotteet- Lähi- ja luomuruoka- Korkealaatuiset ja pitkäikäiset tuotteet- Kertakäyttotuotteiden välttäminen
Siivous- ja pesutoiminnot	<ul style="list-style-type: none">- Ympäristömerkityn pesulan käyttö- Ympäristömerkityt puhdistus- ja pesuaineet

5.7 Joutsenmerkin kriteerit

Joutsenmerkin hotelleille ja retkeilymajoille asetettuihin vaatimuksiin kuuluu raja-arvojen täyttyminen, mikä koskee energiankulutusta, vedenkäyttöä, kemiallisia tuotteita sekä jätehuoltoa.

Näistä raja-arvoista energiankulutus on pakollinen, koska se on yksi hotellien suurimmista ympäristökuormituksista. Kriteereihin sisältyy sekä pakollisia vaatimuksia että pisteytettyjä vaatimuksia. (Joutsenmerkki 2008, 1 – 2, 5.)

Joutsenmerkin kriteereissä on erikseen myös aiemmin kappaleessa 4.1 käsiteltyjä ympäristöasioiden hallintaan liittyviä vaatimuksia. Niihin sisältyvät vastuuhenkilöiden nimeäminen, henkilökunnan koulutus, asiakkaiden tiedotus ja vähintään kahden mitattavissa olevan ja ajallisesti rajatun tavoitteen asettaminen. Myös lain ja viranomaisvaatimusten noudattaminen, Joutsenmerkkiä koskevien asiakirjojen dokumentointi, jatkuva seuranta sekä kemiallisten aineiden annostelu- ja käsittelyohjeiden pito kuuluvat näihin vaatimuksiin. (Joutsenmerkki 2008, 39 – 42.)

Suuri osa Joutsenmerkin vaatimuksista liittyy kuitenkin aiemmin tässä kappaleessa käsiteltyihin majoitus- ja ravitsemisalan yrityksen ympäristöasioihin. Voidaan todeta, että toteuttamalla taulukossa 5 listatut parannusehdotukset alan yritys täyttää jo usean Joutsenmerkin vaatimuksen ja ottaa suuren askeleen kohti Joutsenmerkin kriteerien täyttymistä.

6 Tutkimus ja sen toteutus

Tässä työssä käytetään laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta, jossa tyypillisesti keskitytään tutkimaan todellista elämää mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tiedon keruun instrumentteina käytetään ihmisiä. Laadullisessa tutkimuksessa saadaan tuloksia, jotka ovat aikaan ja paikkaan sidottuja ja joiden objektiivisuutta on mahdotonta saavuttaa, sillä tietäjä ja tieto nivoutuvat toisiinsa. Laadullisessa tutkimuksessa yleistettävyyttä ei olekaan olennaisinta päätelmiä tehdessä. Ajatellaan, että yksittäistä tapausta tutkittaessa käy myös ilmi se, mikä ilmiössä on laajemmin tarkasteltuna merkittävää ja toistuvaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2005, 152, 155, 171.)

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija valitsee tutkimuskohteensa. Esimerkiksi tutkittaessa nuoris-son elämäntapaa tutkija voi ottaa tutkimuskohteekseen yhden nuorisoryhmän ja haastatella kaikkia sen jäseniä. (Hirsjärvi ym. 2005, 155, 170 – 171.) Tutkittaessa Anttolanhovin ekologista kestävyyttä toimintakenttä on jo valmiiksi rajattu koskemaan vain kyseistä yritystä. Tutkimuskohteiksi on valittu yrityksen esimiesasemassa olevista työntekijöistä hotellinjohtaja, vastaanotopäällikkö, ravintolapäällikkö, keittiömestari sekä tilanhoitaja. Ottamalla tutkimuskohteiksi yrityksen eri toimintojen esimiehiä varmistutaan ensinnäkin siitä, että tutkittavat tuntevat yrityksen riittävän hyvin ja toisekseen siitä, että tutkimus kattaa yrityksen eri toiminnot. Kuntoutuspäällikkö on jätetty tutkimuksen ulkopuolelle sen vuoksi, että tutkimus painottuu enemmän Anttolanhovin majoitus- ja ravitsemistoimintaan.

6.1 Teemahaastattelu

Tämän työn aineisto on kerätty teemahaastattelun avulla, joka on strukturoidun ja avoimen haastattelun välimuoto. Tavallisesti teemahaastattelussa on mietitty etukäteen haastattelun aihepiirit eli teemat, kysymysten muoto ja järjestys. Siitä huolimatta haastattelija voi tiedustella tarkentavia kysymyksiä ja tilanteen mukaan ajaa tärkeitä aiheita eteenpäin, minkä vuoksi teemahaastattelun tekijältä vaaditaan hyviä haastattelutaitoja. Teemahaastattelussa on kuitenkin tärkeää löytää tasapaino vapaasti etenevän ja tarkkaan ohjatun haastattelun välimaastossa. (Lee 1999, 62.)

Haastattelun suurena etuna muihin aineiston keruumenetelmiin verrattuna on sen joustavuus, sillä kysymysten järjestystä voidaan tarvittaessa muuttaa, kysymyksiin voidaan pyytää tarken-

nusta tai selvennystä ja vastauksia on mahdollista tulkita monipuolisesti. Lisäksi haastattelu on hyvä menetelmä, jos tutkimuksessa käsitellään arkoja tai vähän kartoitettuja aiheita tai jos ennakoidaan, että vastaukset saattavat olla monitahoisia. (Hirsjärvi ym. 2005, 194 – 195.)

Toisaalta haastattelu on aikaa vievä aineiston keruumenetelmä myös sen vuoksi, että haastattelijan täytyy valmistautua haastattelijan rooliinsa ja suunnitella kysymykset huolellisesti etukäteen. Haastattelun muita ongelmia ovat se, että haastateltava saattaa kokea haastattelutilanteen uhkaavaksi sekä se, että hän saattaa antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia tai itseään mairittelevaa lisätietoa, vaikka sitä ei oltaisi kysyttykään. Haastateltava saattaa puhua eri tilanteissa eri tavoin. Nämä seikat vaikuttavat tutkimuksen luotettavuuteen ja yleistettävyyteen. (Hirsjärvi ym. 2005, 195 – 196.)

Anttolanhovin ekologista kestävyyttä tutkittiin teemahaastattelun avulla sen vuoksi, että käsiteltävä aihe oli helppo jakaa eri teemoihin ja näin oli toimittu samantyyppisissä tutkimuksissa aiemminkin. Laadullinen tutkimusmenetelmä antoi aiheesta syvällisempää tietoa kuin esimerkiksi kyselylomake. Lisäksi minulla oli mahdollisuus päästä itse paikan päälle, jolloin pystyin tulkitsemaan vastauksia paremmin. Tapaamalla haastateltavat minulla oli paremmat mahdollisuudet saada heiltä tarvittaessa lisätietoja sähköpostitse. Teemahaastattelu mahdollisti myös tarkentavien kysymysten esittämisen haastattelun aikana, mikä osoittautuikin erittäin hyödylliseksi. Paikan päällä pystyin myös tekemään havainnointia.

6.2 Tutkimuksen toteutus

Ensimmäinen yhteydenotto Anttolanhoviin tutkimuksen puitteissa tapahtui syyskuussa 2010 ensin sähköpostin ja sitten puhelimen välityksellä. Tutkimusaihe otettiin mielenkiinnolla vastaan, ja alustavasta haastatteluajankohdasta sovittiin. Myöhemmin esitettävät kysymykset laadittiin seuraavien teemojen mukaan: Yritystiedot, ympäristöasiat liiketoiminnassa, kiinteistönhuolto, raja-arvot, sauna- ja allasosasto, keittiö sekä siivous- ja pesutoiminnot. Raja-arvoilla tarkoitetaan Joutsenmerkkiin vaadittavia jätteiden ja kemikaalien määrään sekä veden ja energian kulutukseen liittyviä raja-arvoja. Haastattelukysymykset ovat liitteenä (Liite 1). Alkuperäinen ajatus oli haastatella 15.11.2010 Anttolanhovin hotellinjohtajaa kahden ensimmäisen teeman alla olevilla kysymyksillä ja saada muihin yrityksen toimintoihin liittyviin kysymyksiin vastaukset muilta esimiehiltä joko sähköpostitse tai kasvotusten. Kaikki kysymykset lähetettiin hotellinjohtajalle viikko ennen haastattelupäivää.

Koska hotellinjohtaja oli aloittanut Anttolanhovissa vasta muutama kuukausi ennen haastattelun ajankohtaa eikä tuntenut yritystä vielä täydellisesti, yhdistettiin hänen haastatteluunsa 15.11.2010 ravintolapäällikön ja keittiömestarin haastattelut. Ravintolapäällikkö on toiminut tehtävässään yli neljä vuotta ja keittiömestari yli kaksi kuukautta (Keittiömestari 15.11.2010; Ravintolapäällikkö 15.11.2010). Ryhmähaastattelussa oli siis kolme haastateltavaa, ja se kesti noin puoli tuntia. Haastattelupaikkana oli Anttolanhovin ravintola. Tässä haastattelussa käytiin läpi kahden ensimmäisen teeman alla olevia kysymyksiä sekä keittiöön liittyviä kysymyksiä. Haastateltavat olivat saaneet kysymykset etukäteen, mutta vaikutti siltä, etteivät he olleet mietineet kysymyksiä kovin paljon. Toisaalta kaksi kolmesta haastateltavasta oli ollut Anttolanhovissa vasta lyhyen ajan. Kolmestaan he pystyivät täydentämään toistensa vastauksia tarvittaessa.

Toinen haastattelu oli yksilöhaastattelun ja parihaastattelun välimuoto, koska osan ajasta haastateltavana oli vain vastaanottopäällikkö, jonkin aikaa sekä hän että tilanhoitaja ja jonkin aikaa vain jälkimmäinen. Kaikkiaan haastattelu kesti noin 50 minuuttia, ja haastattelupaikkana oli vastaanottopäällikön toimisto. Tilanhoitaja on toiminut tehtävässään 4 vuotta vakituisena (Tilanhoitaja 23.11.2010). Tässä haastattelussa käsiteltiin kiinteistönhuoltoon, sauna- ja allasosastoon sekä siivous- ja pesutoimiin liittyviä kysymyksiä. Molemmat haastateltavat olivat perehtyneet kysymyksiin etukäteen, minkä ansiosta heiltä saatiin paljon vastauksia.

Haastattelujen lisäksi tein kameraa apuna käyttäen havaintoja Anttolanhovin yleisistä tiloista, wc- ja ulkotiloista, matkamuistomyymälästä sekä aamiaisbuffetista. En valitettavasti päässyt näkemään hotellihuoneita, sillä kaikki olivat varattuja, mutta vastaanottopäällikkö vastasi huoneisiin liittyviin kysymyksiin. Anttolanhovin hankintoihin liittyen sain vielä sähköpostivastauksen Verven hallintopäälliköltä, ja tilanhoitajalta sain tarkentavan sähköpostin muutamiin epäselviin kohtiin. Kun paikan päällä tapahtuneet haastattelut oli tehty ja nauhoitettu, ne litteroitiin. Tämän jälkeen kaikki vastaukset ryhmiteltiin teorian pohjalta eri teemojen alle ja alettiin etsiä yhtäläisyyksiä teorian ja vastausten välillä. Seuraavassa pääkappaleessa esitellään tutkimustulokset.

6.3 Reliaabelius ja validius

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan mitata arvioimalla tutkimuksen reliaabeliutta ja validiutta. Reliaabeliudella tarkoitetaan sitä, voidaanko tutkimus toistaa ja tuottaako toisto samanlaisia tuloksia kuin ensimmäinen. Validius eli pätevyys merkitsee tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden ja pätevyyden

arvioiminen aiheuttaa ongelmia, koska ihmisiä ja kulttuuria koskevat kuvaukset ovat aina ainutlaatuisia. Silti kaikkien tutkimusten luotettavuuden ja pätevyyden arviointi on tärkeää, ja etenkin laadullisen tutkimuksen luotettavuus paranee, jos tutkimuksen toteutus on kuvattu tarkasti kaikkien vaiheiden osalta. (Hirsjärvi ym. 2005, 216 – 217.)

Ennen Anttolanhovissa tehtyjä haastatteluja tutkimuksen pienenä riskinä saattoi olla se, suostuisivatko hotellinjohtaja ja muut esimiehet kertomaan avoimesti Anttolanhovin liiketoiminnasta syksyn 2009 kosteusvaurioepäilyjen jälkeen. Vastaukset voisivat mahdollisesti olla epäluotettavia sen vuoksi, ettei Anttolanhovi enää halua minkäänlaista negatiivista huomiota. Haastattelut sujuivat kuitenkin hyvin, ne nauhoitettiin, ja hotellinjohtajan mukaan (15.11.2010) Anttolanhovissa ollaankin nyt avoimella linjalla. Haastatellut henkilöt vastasivat kysymyksiin mielestäni luontevasti ja ilmapiiri oli rento. Luulen tosin, että osasta haastatelluista henkilöistä olisi voinut saada luotettavampaa tietoa, jos he olisivat varmistaneet kysyttäviä asioita etukäteen. Osa vastauksista tuli ulkomuistista, jolloin jotain tärkeää saattoi unohtua mainita tai asia muistettiin väärin.

7 Ympäristöasiat Anttolanhovissa

Tässä kappaleessa käydään läpi tutkimustulokset, jotka kertovat Anttolanhovin ympäristöasioiden tämän hetkisestä tilasta. Ympäristöystävällisyyttä tutkittiin seuraavista aiheista: Anttolanhovin liiketoiminta, energian kulutus, veden kulutus, jätehuolto, hankinnat sekä siivous- ja pesutoiminnot.

7.1 Ympäristöasiat liiketoiminnassa

Anttolanhovin henkilöstöstä ei ole nimetty ympäristövastaavaa, eivätkä ympäristöteot tapahdu järjestelmällisesti. Tästä huolimatta yrityksessä on jo monenlaista ympäristöystävällistä toimintaa, joista näkyvimpinä lähiruoka sekä muutama vuosi sitten ekologisista materiaaleista rakennetut Art & Design -huvilat. Anttolanhovissa on tarvetta tämän opinnäytetyön kaltaiselle ympäristökartoitukselle, jotta ympäristöasiat saataisiin yksittäisistä teoista järjestelmälliseksi toiminnaksi ja sitä kautta se voitaisiin tuoda paremmin asiakkaiden tietoisuuteen markkinoinnissa. (Ravintolapäällikkö 15.11.2010.) Merkittäviäkin ympäristötekoja kuten hakelämmitystä pidetään Anttolanhovissa itsestäänselvyyksinä, eikä niitä ole ymmärretty nostaa esille (Tilanhoitaja 15.11.2010). Kaikki tätä tutkimusta varten haastatellut henkilöstön jäsenet suhtautuivat tutkimukseen erittäin positiivisesti. Seuraava lainaus kiteyttää tämän opinnäytetyön merkityksen Anttolanhoville.

”Mitä meidän täytyisi muuttaa, mitä toimintoja, jotta saisimme esimerkiksi Joutsenmerkin? Tämä on nyt se tarkoitus. Mielellään kertoisimme internet-sivuillamme, että olemme siirtyneet Joutsenmerkin alle.” (Hotellinjohtaja 15.11.2010.)

Ympäristöystävällisyyden näkyvämpi tuominen esiin Anttolanhovin markkinoinnissa olisi järkevää, koska asiakkaat ovat yhä enemmän valveutuneita ekologisuuden suhteen (Ravintolapäällikkö 15.11.2010). Art & Design -huviloiden osalta on nähtävissä, että asiakkaat ovat kiinnostuneita huviloiden ekologisten rakennusmateriaalien kuten puun käytöstä. Yhdistelmä luonnonmukaisesti rakennetuista huviloista luonnon rauhassa kiinnostaa ihmisiä. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että suomalaiset ovat kiinnostuneempia ympäristönäkökulmasta kuin esimerkiksi venäläiset asiakkaat. Venäläisille tärkeämpää lienee luonto, rauha ja hiljaisuus kuin luonnollisuus rakentamisessa. (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010.)

Anttolanhovin henkilöstöä tai asiakkaita ei ole perehdytetty ympäristöasioihin. Henkilöstö tietää oman yksikkönsä kierrätyksestä, ja laki velvoittaa jätteiden lajitteluun. Asiakkaiden osalta ympäristöasioista tiedottaminen rajoittuu hotellihuoneen pyyhkeen vaihtotiheyteen ja huviloiden jätteiden kierrätysmahdollisuuteen. Anttolanhovi tekee tapahtumanjärjestämisen yhteydessä yhteistyötä esimerkiksi paikallisten urheiluseurojen kanssa, mutta luonnonsuojelujärjestöjen kanssa yhteistyötä ei ole. (Ravintolapäällikkö 15.11.2010.) Vuodelle 2011 Anttolanhovissa kuitenkin kehitellään ruokasymposiumlinjaa, jolloin paikalle kutsutaan asiantuntijoita luennoimaan luomuruoasta. Myös matkamuistomyymälän tuotekonseptia ollaan kehittämässä tukemaan paremmin esimerkiksi lähiruokakonseptia ja täten vastaamaan sitä, mitä Anttolanhovi on. (Hotellinjohtaja 15.11.2010.)

7.2 Energiankulutus

Etelä-Savon Energia omistaa hakevoimalan Anttolanhovin vieressä ja tuottaa siellä uusiutuvasta energianlähteestä kaiken lämpöenergian Anttolanhoviin (Tilanhoitaja 15.11.2010). Etelä-Savon Energia tunnetaan vihreän sähkön tuottajana, ja yritys tuottaa esimerkiksi Ekoteko-maalämpöä ainoana yrityksenä Suomessa (Etelä-Savon Energia Oy 2010). Anttolanhoviin on lisäksi jätetty kaksi öljypoltinta, jotka käynnistyvät automaattisesti silloin, jos säätila muuttuu erittäin kylmäksi tai jos hakevoimalaa huolletaan (Tilanhoitaja 15.11.2010). Tilanhoitajan mukaan (15.11.2010) hakelämmön käyttö on suuri ympäristöteko öljylämmitykseen verrattuna.

Anttolanhovin kiinteistössä on hukkalämmön talteenotto, sillä se on ilmanvaihtokoneissa itsessään asennettuna, ja kiinteistön peruskorjauksessa kiinnitettiin erityisen paljon huomiota ilman puhtauteen (Hotellinjohtaja 15.11.2010; Tilanhoitaja 15.11.2010). Lämpöpumppuja on huviloissa sekä yksi hotellirakennuksessa. Allasosaston energialaitteet tarkastetaan monta kertaa viikossa, ja niissä sekä kylmälaiteissa suoritetaan suuri huolto kerran vuodessa. Tarkastus ja huolto riippuvat kuitenkin laitteesta ja sen sijainnista. Anttolanhovin kiinteistöautomaatiikka eli laitteiden säätöohjelmat on peruskorjauksen yhteydessä yhtenäistetty niin, että samalla järjestelmällä voi hallita yrityksen kaikkia kiinteistöjä. Kiinteistöjen ilman lämpötilan ohjearvona on 21 – 22 astetta, ja se säädetään samalla automaatiikalla. (Tilanhoitaja 15.11.2010.) Uusimmissa superior-hotellihuoneissa asiakkaat voivat kuitenkin säätää lämpötilaa +/- 4 astetta, ja huviloissa lämpöä voi lisätä ikkunalämmityksen kautta (Tilanhoitaja 23.11.2010).

Anttolanhovin sähkö ostetaan Oulun Sähkömyynniltä, joka kuuluu Oulun Energia-konserniin (Pohjoista voimaa 2010a; Tilanhoitaja 23.11.2010). Oulun Sähkömyynnin sähkö tuotetaan paikallisissa voimaloissa pohjoissuomalaisista raaka-aineista: turpeesta, puusta, vedestä ja tuulesta (Pohjoista voimaa 2010b). Anttolanhovin vuosittainen sähkönkulutus on mahdollista selvittää, koska kulutusta seurataan tarkkaan. Esimerkiksi huviloista eritellään joka kuukausi niiden sähkönkulutus. (Tilanhoitaja 15.11.2010.)

Anttolanhovissa on kaksi yleissaunaa, tilausauna, rantasauna sekä höyrysauna. Kaikissa 19 huvilassa on lisäksi oma saunansa. (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010.) Kaikki saunat ovat sähkösaunoja (Tilanhoitaja 15.11.2010). Höyrysauna on päällä noin kahdeksan tuntia joka päivä, kaksi yleissaunaa aamuyhdeksästä iltakymmeneen ja tilausauna ja rantasauna vain tarvittaessa. Rantasauna on päällä keskimäärin 2-3 kertaa viikossa noin neljä tuntia kerrallaan. (Tilanhoitaja 15.11.2010; Tilanhoitaja 23.11.2010; Vastaanottopäällikkö 15.11.2010.) Kaikissa neljässä allastilojen saunassa on varaavat kiukaat, jolloin kiuas on päällä mutta sauna lämpiää vain, kun siellä on ihmisiä. Kiukaita ei peruskunnostuksessa vaihdettu, mutta vanhoista jäljellä on enää ulko-kuori. (Tilanhoitaja 15.11.2010; Tilanhoitaja 23.11.2010.)

Noin puolet Anttolanhovin tilojen valaistuksesta toimii energiansäästölampuilla, ja kaikki uudet lamput, joita tiloihin asennetaan, ovat energiansäästölamppuja. Kaikissa huviloissa ja suurimmassa osassa hotellihuoneita on käytössä energiansäästölamput tai monimetallilamput mutta ei vastaanottotiloissa. Monimetallilamppuja ei luokitella energiansäästölampuiksi, mutta ne ovat huomattavasti tehokkaampia kuin hehkulamput. (Tilanhoitaja 15.11.2010; Tilanhoitaja 23.11.2010.) Hyviä energiaa säästäviä vaihtoehtoja loisteputkilampuille, joita on esimerkiksi Anttolanhovin toimistotiloissa, ei tilanhoitajan mukaan (15.11.2010) vielä toistaiseksi ole saatavilla.

Anttolanhovin sisätiloissa ei ole käytössä aika- tai tarvesäädettyä valaistusta, eli henkilökunta sammuttaa itse valot (Tilanhoitaja 15.11.2010). Yleisissä tiloissa on ikkunoita, joista luonnonvalo pääsee sisään, ja esimerkiksi yhden käytävän katto on kokonaan ikkunaa ja samoin vastaanottotilan sivuseinä. Kuntoutustiloissa on käytössä avainlukija, joka sammuttaa kerralla kaikkien tilojen valot (Tilanhoitaja 15.11.2010). Huviloissa ja remontoituissa superior-hotellihuoneissa on myös avainlukija (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010). Piha-alueen kaikki valaistus on aikasäädetty (Tilanhoitaja 15.11.2010).

7.3 Vedenkulutus

Anttolanhovissa on vesimittarit, joilla mitataan kiinteistön vuotuinen vedenkulutus (Tilanhoitaja 15.11.2010). Huviloissa vedenkulutus mitataan kuukausittain, mutta keittiössä tai sauna-osastolla ei ole erillistä mittausta (Tilanhoitaja 23.11.2010). Allasosaston energian- ja vedenkulutusta seurataan 2-3 kertaa viikossa, ja samalla mitataan veden lämpötila. Anttolanhovissa on yhteensä neljä uima-allasta, joista lastenaltaassa ja terapia-altaassa veden lämpötila on 32 astetta ja kahdessa muussa altaassa 26 – 27 astetta. Asiakkaat haluaisivat todennäköisesti, että kaikissa neljässä altaassa olisi 32 asteen lämpöinen vesi. Altaita ei peitetä yön ajaksi. (Tilanhoitaja 15.11.2010.)

Anttolanhovin uusimmissa hotellihuoneissa eli huviloissa ja superior -huoneissa on säästönupilliset WC-istuimet, mutta yrityksen tiloista ei löydy tunnistimella toimivia vesihanoja (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010). Yleiset suihkut eivät myöskään ole tunnistimilla toimivia. Rantahuviloissa on yhteensä 7 ammetta ja niiden lisäksi yksi tai kaksi jää kunnostuksen jälkeen hoitolaan (Tilanhoitaja 15.11.2010). Suihkun vedensäästäjää on kokeiltu Anttolanhovissa, mutta tilanhoitajan mukaan (15.11.2010) ainakaan kyseinen malli ei vastaa tarkoitustaan. Hänen mukaansa asiakkaat olisivat todennäköisesti tyytymättömiä ja vedensäästö olisi näennäistä, koska vettä tulisi niin vähän kerrallaan, että asiakas joutuisi olemaan paljon normaalia kauemmin suihkussa.

7.4 Jätehuolto

Anttolanhovissa lasille, keräyspaperille, biojätteelle, energiajätteelle sekä muoville on kaikille omat keräyspisteensä, mutta hotellihuoneissa on ainoastaan yksi roskakori, joten niiden roskat menevät sekajätteeseen. Anttolanhovin hotellihuoneissa on ennen ollut jätteiden lajittelumahdollisuus, mutta nykyään se löytyy vain huviloista. (Tilanhoitaja 15.11.2010.) Ainut ohjeistus asiakkaille jätteiden kierrätyksessä on huviloiden biojätemerkintä. Vastaanotosta löytyy paperin ja lasin kierrätys, ja siellä käytetään paperitulosteiden toista puolta, mikäli paperissa ei lue asiakastietoja. (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010.) Suurin osa Anttolanhovissa syntyvästä biojätteestä tulee keittiöstä, ja siellä biojäte lajitellaan (Tilanhoitaja 15.11.2010). Myös asiakkailta on mahdollisuus biojätteen lajitteluun esimerkiksi palautettaessa astioita ravintolan aamiaisen jälkeen.

Anttolanhovissa lajitellaan ongelmajäte ja viedään Mikkeliin kierrätykseen (Tilanhoitaja 15.11.2010). Vastaanotossa otetaan asiakkailta vastaan tyhjiä pattereita ja lamppeja, mutta mittaan ohjeistusta asiasta ei asiakkaille ole (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010). Anttolanhovin vuotuisen jätteen suurin piirteinen määrä on mahdollista selvittää laskemalla jätemaksujen yhteydessä olevat määrät tyhjennyskertojen perusteella (Tilanhoitaja 15.11.2010).

Tavarantoimittajat käyttävät toimituksissaan pahvilaatikoita, jotka Anttolanhovissa päätyvät pahvinkeräykseen (Tilanhoitaja 15.11.2010). Peruskorjauksen vuoksi Anttolanhovissa on syntynyt paljon tarpeetonta purkutavaraa, joka päättyy suurimmaksi osaksi roskalavalle (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010). Olisi järkevää kiinnittää asiaan enemmän huomiota ja löytää tavaroille uusiokäyttöä, niin yritys säästäisi samalla kaatopaikkamaksuissa (Tilanhoitaja 15.11.2010; Vastaanottopäällikkö 15.11.2010).

7.5 Hankinnat

Kun Anttolanhovi vuoden 2009 lopussa liitettiin osaksi Verveä, siirtyivät Anttolanhovin hankinnat Verven piiriin. Kilpailuttamislaki vaatii nyt, että yritys kilpailuttaa kaikki yli 30 000 euron hankintansa. (Hotellinjohtaja 15.11.2010.) Esimerkiksi pesulapalvelut kilpailutetaan nykyisen sopimuksen päättyessä (Ravintolapäällikkö 15.11.2010). Monet muutkin hankinnat kuten esimerkiksi WC- ja käsipaperit ovat liittotasoisia sopimuksia (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010).

Verven hallintopäällikön mukaan (22.11.2010) Verven tekemissä hankinnoissa ympäristöystävällisyys on yksi kriteeri ja se otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. Myös ravintolapäällikön mukaan (15.11.2010) Anttolanhovi on välittänyt Vervelle viestiä ympäristöystävällisyyden huomioimisesta kilpailutuksessa. Anttolanhovin sisustus on enimmäkseen suomalaisista materiaaleista ja kalusteet ovat Martelan valikoimasta (Hallintopäällikkö 22.11.2010; Vastaanottopäällikkö 15.11.2010). Martela on suomalainen työ- ja julkitilojen sisustusratkaisuja suunnitteleva perheyritys, jolla on ISO -ympäristösertifikaatti (Martela 2010a; Martela 2010b).

Anttolanhovin toimistolaitteita uusitaan parhaillaan täysin, ja ne yhdenmukaistetaan Verven kanssa (Hotellinjohtaja 15.11.2010). Laitteet ovat yhteishankinnassa Hengitysliitto HELIn kanssa, ja kriteereinä ovat kierrätys ja ympäristö (Hallintopäällikkö 22.11.2010). Osa nykyisistä toimistolaitteista on niin vanhoja, että niissä tuskin on virransäästötoimintoa, ja vaikka olisikin, sen käyttämistä ei ainakaan vastaanottopäällikön mukaan (15.11.2010) tule ajateltua (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010). Anttolanhovin esitteet valmistetaan kierrätyspaperista ja kierrätys-

kynät maissiöljystä (Ravintolapäällikkö 15.11.2010). Hotellihuoneissa kuitenkin käytetään kertakäyttömukeja (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010) ja saunaosastolla kertakäyttöisiä istuinalustoja.

Anttolanhovilla on käytössään yhteensä neljä autoa, joista yksi on kiinteistönhuollon pakettiauto ja yksi asiakkaiden kuljetukseen soveltuva minibussi. Kahdesta muusta autosta toinen on catering-kuljetuksia varten ja toinen vastaanoton käytössä. Näiden lisäksi yrityksellä on sähköllä toimiva golf-auto, jolla voidaan niin ikään kuljettaa asiakkaita tai sitä voidaan vuokrata heidän käyttöönsä. Anttolanhovi omistaa myös mönkijän, jolla pääsee laavulle sekä moottorikelkan, jolla tehdään hiihtoladut. (Ravintolapäällikkö 15.11.2010.) Tämä varustus riittää yritykselle hotellinjohtajan mukaan (15.11.2010) hyvin.

Kun Tuberkuloosi- ja Keuhkovammaisten Liitto aikoinaan osti Anttolan Hovin maa-alueen, se lupasi rakentaa Saimaan rannalle lomakeskuksen, jossa keuhkosairaat voisivat hengittää puhdasta ilmaa ja nauttia luonnonrauhasta. Anttolanhovin liikeidea on oikeastaan tänä päivänäkin sama, ja yritys tarjoaa asiakkailleen luonto- ja liikunta-aktiviteetteja kuten vaellusta, soutua, sauvakävelyä, melontaa ja lumikenkäilyä. Yhteistyökumppaneiden kautta asiakkailla on mahdollisuus vuokrata käyttöönsä moottorikelkka tai vesiskootteri, mutta Anttolanhovi ei varsinaisesti tällaisia aktiviteetteja alueelleen toivo. (Ravintolapäällikkö 15.11.2010.) Asiakkaat voivat vuokrata Anttolanhovista käyttöönsä lukuisia liikuntavälineitä kuten maastopyöriä ja suksia (Anttolanhovi 2010m).

Arkipäivisin Mikkelistä on linja-autoyhteys Anttolanhoviin kolme kertaa päivässä ja Anttolanhovista Mikkeliin kerran päivässä. Viikonloppuisin julkisia liikenneyhteyksiä ei ole paitsi Anttolan kirkonkylään. Anttolanhovin käyttämät kuljetusyhtiöt ja taksit ovat paikallisia (Hotellinjohtaja 15.11.2010).

Anttolanhovin ravintolatoiminta keskittyy lähiruokaan, ja noin puolet keittiön pääraaka-aineista on tuotettu noin sadan kilometrin säteellä yrityksestä tai lähempänä (Keittiömestari 15.11.2010; Ravintolapäällikkö 15.11.2010). Kaikki mikä voidaan, hankitaan Suomesta tai lähialueelta, ja joskus henkilöstö tuo työpaikalle esimerkiksi itse poimimiaan sieniä (Ravintolapäällikkö 15.11.2010). Anttolanhovi hankkii muun muassa kananmunat, perunat, juurekset, kasvikset, marjat ja jauhot Etelä-Savon seudulta, lihan 30 km:n päästä Juvalta ja lohen Puumalasta (Aromi 6/2009; Ilta-Sanomat 7.4.2009). Vuodesta 2008 lähtien ravintolan kesäkokkina on toiminut luomun ja lähiruoan intohimoisena puolestapuhujana tunnetuksi tullut Markus Mau-

lavirta (Aromi 6/2009). Lähiruokakonseptia kehitetään Anttolanhovissa jatkuvasti (Demari 1.10.2010).

Luomutuotteiden saatavuus on ollut hankalaa, mutta Anttolanhovissa käytetään luomutuotteista ainakin jogurttia, myslä ja maitoa (Hotellinjohtaja 15.11.2010; Keittiömestari 15.11.2010). Vuoden 2009 loppuun asti Anttolanhovin keittiö oli ammattikeittiöiden luomuvaikeuksissa, joka sitouttaa keittiön lisäämään luomuraaka-aineiden käyttöä ja tarjontaa portaattain. Kuten jo aiemmin on mainittu, vuonna 2011 Anttolanhovissa toteutetaan myös ruokasymposiumlinjaa, jolloin paikalle kutsutaan asiantuntijoita luennoimaan luomuruoasta (Hotellinjohtaja 15.11.2010). Siitä, onko Anttolanhovissa käytössä reilun kaupan tuotteita, ei ole varmuutta (Keittiömestari 15.11.2010).

Anttolanhovin aamupalabuffetti on lähiruokakonseptin mukainen, ja monista tuotteista kerrotaan niiden alkuperä. Aamupalalta löytyi 16.11.2010 muun muassa Virtasalmen puuroa, Juvan luomumeijerin maustamatonta jogurttia, Hovin omenahilloa, Leipuri-Kirsin maalaispatonkia, tuorepuristettua Anttolan Hovin kartanon punaherukka-vadelmamehua sekä kahta erilaista luomuteetä. Havainnointini mukaan kattauksen ainut kertakäyttötavara olivat hammastikut.

7.6 Siivous- ja pesutoiminnot

Anttolanhovi on ulkoistanut sekä siivous- että pesulatoimintonsa. Siivouksesta vastaava yritys ei ole ympäristömerkitty, mutta käyttää ympäristöystävällisiä pesuaineita aina kun mahdollista varsinkin päivittäisessä ylläpitosiivouksessa. (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010.) Siivousyritys on suomalainen ja Anttolanhovin siivoajista lähes kaikki ovat paikkakunnalta (Hotellinjohtaja 15.11.2010). Kaikissa hotellihuoneissa on saippualle ja shampoolle annostelupumput, ja saippua sekä WC- ja käsipaperi ovat ympäristömerkittyjä. Kangasrullapyyhkeitä Anttolanhovin yleisissä tiloissa on viisi. (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010.)

Pesutoiminnoista vastaava Pesula Rusanen sijaitsee Pieksämäellä ja mainostaa itseään Euroopan nykyaikaisimpana pesulana (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010). Pesulalla on oma energiantalteenotto- ja vedenkäsittelyjärjestelmänsä, ja Valtion teknillinen tutkimuskeskus on myöntänyt sille ainoana yksityisenä pesulana sertifikaatin Mikrobiologisen puhtauden hallintajärjestelmän (SFS-EN 14065) noudattamisesta (Rusanen Tekstiilipalvelut Oy 5.3.2008). Veden ja energian käytössä yritys läpäisisi jo Joutsenmerkin kriteerit, mutta kemikaalien osalta asiaa ei vielä

ole selvitetty. Pesulalla on joka tapauksessa aikomus hakea jotakin ympäristömerkkiä, ja yritys markkinoi itseään ekologisena. (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010.)

Anttolanhovin hotellihuoneissa on asiakkaille opaste, että pyyhkeen voi jättää lattialle, jos haluaa puhtaan. Kuntoutusasiakkaiden huoneet siivotaan joka toinen päivä ja käytännössä pyyhkeet vaihdetaan joka kerta, koska kuntoutusasiakkaat harrastavat useimmiten liikuntaa. Muiden asiakkaiden huoneet siivotaan kerran päivässä, ja kaikilta asiakkailta vaihdetaan linavaatteet kerran viikossa. (Vastaanottopäällikkö 15.11.2010.)

Kemiallisten aineiden kulutus mitataan allasosastolla ja keittiössä erikseen, mutta on mahdollista laskea määrät yhteen, jotta saadaan selville Anttolanhovin vuotuinen kemiallisten aineiden kulutus. Pihan hoidossa ei käytetä kemiallisia torjunta-aineita. (Tilanhoitaja 15.11.2010.) Siivouksen, pesulatoimintojen sekä allasosaston kemiallisten aineiden käytöstä on kaikista saatavilla annostelu- ja käsittelyohjeet (Tilanhoitaja 15.11.2010; Vastaanottopäällikkö 15.11.2010).

8 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Tutkimuksesta saatuja tuloksia kuvaa Anttolanhovin henkilökunnan vähäinen tietoisuus yrityksen ympäristöasioiden tämän hetkisestä tilasta. Yrityksen ympäristöystävällisyys nojaa käytännössä pelkästään lähiruokakonseptin ja uusien ekologisten huviloiden varaan. Ainakin ne vaikuttavat olevan ainoat ympäristöteot, joista henkilöstö ja asiakkaat ovat tietoisia. Kuitenkin Anttolanhovissa on paljon muutakin ympäristöystävällistä toimintaa.

Ympäristöasiat on Anttolanhovissa tärkeää saada järjestelmälliseksi toiminnaksi ja koko henkilöstö niistä tietoiseksi. Tällä tavoin ympäristöystävällistä toimintaa voidaan entisestään kehittää, kun työntekijät kiinnittävät oman työnsä ja työympäristönsä ekologisuuteen enemmän huomiota. Kun koko henkilöstö tiedostaa ympäristöasiat, voidaan niistä tiedottaa myös yrityksen asiakkaille. Tällä hetkellä Anttolanhovin asiakkaita ei tiedoteta ympäristöasioista lainkaan. Ympäristöystävällisyys ja asiakkaiden tiedottaminen asiasta sopisi Anttolanhovin liikeideaan erinomaisesti. Ympäristöasiat kannattaakin ottaa selvemmin osaksi yrityksen markkinointia. Esimerkiksi matkamuistomyymälän tuotevalikoima voitaisiin selkeästi rajata ympäristömerkittyihin tai muuten ympäristöystävällisiin tuotteisiin. Anttolanhovin olisi hyvä painottaa ympäristöasioita sidosryhmilleen ja erilaisille yhteistyökumppaneille. Yhteistyö esimerkiksi jonkin Saimaan vesialueen suojeluun liittyvän ympäristöjärjestön kanssa voisi imagollisesti olla harkinnan arvoista. Seuraavassa taulukossa (taulukko 2) esitellään Anttolanhovin vahvuudet ympäristöasioissa.

Taulukko 2. Anttolanhovin vahvuudet ympäristöasioissa

Vahvuudet
Luonnonmukaiset aktiviteetit
Lähiruokakonsepti
Kiinnostus luomuruokaa kohtaan
Lämpöenergia uusiutuvasta energianlähteestä
Ekologisesti rakennetut huvilat
Uusi kiinteistöautomaatiikka
Uusittu ilmanvaihtojärjestelmä

Anttolanhovin suurimpia vahvuuksia ympäristöasioissa ovat ehdottomasti luonnonmukaiset aktiviteetit, ekologisesti rakennetut huvilat sekä lähiruokakonsepti. Yrityksen kiinnostus luomuruokaa kohtaan tukee ympäristöystävällisyyttä, ja uusiutuvan energian käyttö kiinteistön lämmitykseen antaa vaikutelman vieläkin ”vihreämmästä” yrityksestä. Lisäksi peruskorjauksen

yhteydessä uusittujen kiinteistöautomaatiikan ja ilmanvaihtojärjestelmän ansiosta sähkönkulutuksen säännöllinen seuranta sekä merkittävien energiahukkien välttäminen (Asikainen 2006) toteutuvat.

Anttolanhovilla on muitakin pienempiä mutta silti tärkeitä ympäristötekoja. Ulkotilojen valaistuksen kelloajastus (Parviainen 1997) toteutuu, yrityksellä on käytössään yksi sähköauto ja paikkaan on olemassa säännöllinen linja-autoyhteys syrjäisestä sijainnista huolimatta. Keinova-laistusta voimakkaamman ja miellyttävämmän luonnonvalon käyttö (Asikainen 2006) toteutuu ainakin Anttolanhovin vastaanottotiloissa. Vaikka Anttolanhovin käyttämä pesula ei toistaiseksi olekaan ympäristömerkitty, läpäisee se jo osan Joutsenmerkkiin vaadittavista kriteereistä. Yrityksen toimistolaitteet ollaan uusimassa, ja laitteiden kriteereinä ovat ympäristö ja kierrätys. Lisäksi Anttolanhovissa on kaikkialla saippuan ja shampoon annostelupumput, ympäristömerkityt WC- ja käsipaperit sekä kierrätysesitteitä ja -kyniä. Seuraavassa taulukossa (taulukko 3) puolestaan esitellään keinot, joilla Anttolanhovi voisi vielä parantaa ympäristöasioidensa tämän hetkistä tilaa.

Taulukko 3. Parannusehdotukset Anttolanhovin ympäristöasioihin

Ongelma	Ratkaisu
Sähkön alkuperä ei tiedossa	Sähkön alkuperän selvitys ja mahdollinen vaihto uusiutuvaan energianlähteeseen
Vain noin puolet valaistuksesta energiansäästölampeilla	Energiansäästölamput kaikkialle
Vain osassa huoneita valojen avainlukija	Valojen avainlukija kaikkiin huoneisiin
Säätösuihkuja ei lainkaan	Säätösuihkujen hankinta
Tunnistimella toimivia hanoja ei lainkaan	Tunnistimella toimivien hanojen hankinta
Säästönupilliset WC-istuimet vain osassa huoneita	Enemmän säästönupillisia WC-istuinta
Suurimmaksi osaksi ei tietoa tehtyjen hankintojen ympäristöystävällisyydestä	Selvitys kaikkien hankintojen ympäristöystävällisyydestä
Reilun kaupan tuotteista ei varmuutta	Reilun kaupan tuotteiden selvitys/ hankinta
Asiakkaiden jätteiden lajittelu vain huviloissa	Asiakkaiden jätteiden lajittelu kaikkiin huoneisiin
Pakkausmateriaaleja ei uusiokäytetä	Pakkausmateriaalien uusiokäyttö

Kertakäyttöiset mikit ja istuinalustat käytössä	Kertakäyttötuotteiden korvaus kestävämmillä
Ulkoistetun siivouksen ympäristöystävällisyys epäselvää	Siivousyrityksen ympäristöystävällisyyden selvitys ja mahdolliset parannusehdotukset

Anttolanhovissa käytettävän sähkön tarkka alkuperä kannattaa selvittää, sillä monet energiayhtiöt tarjoavat nykyään ”ekosähköä” (Asikainen 2006). Energiansäästölamput kuluttavat huomattavasti vähemmän energiaa kuin hehkulamput (Asikainen 2006), ja siksi kaikki Anttolanhovin lamput olisi hyvä vaihtaa energiansäästölampeiksi. Vaikka Anttolanhovin peruskorjaus ja uudet huilat ovat tuoneet yrityksen ympäristöasioihin parannuksia, lisää kunnostuksia voisi vielä tehdä. Säästönupilliset WC-istuimet ja avainlukijat voitaisiin asentaa vanhempiin huoneisiin. Vettä säästävät WC-istuimet ja suihkut sekä tunnistimella toimivat hanat puuttuvat kaikista yrityksen tiloista.

Anttolanhovin tulisi viestiä ympäristöasioista voimakkaasti etenkin Verveen, jonka kautta suuri osa yrityksen hankinnoista tehdään. Verven ja Anttolanhovin kilpailuttamille tarjoajille voisi vaatia vertailuperusteeksi ympäristömerkintäjärjestelmien tuotekohtaiset kriteerit (Nissinen 2006). Toivomalla Verveltä enemmän ympäristömerkittyjä yhteishankintoja Anttolanhovi siirtyisi huomattavasti ympäristöystävällisempään liiketoimintaan. Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan saatu selville, kuinka suuri osa näistä yhteishankinnoista mahdollisesti on jo ympäristömerkittyjä. Asian selvittäminen on Anttolanhovin ensimmäinen askel kohti ympäristöystävällisempiä yhteishankintoja Verven kanssa. Myös Anttolanhovin omien hankintojen ympäristöystävällisyyteen täytyy kiinnittää huomiota.

Reilun kaupan tuotteita Anttolanhovi voisi hankkia ravintolaan lähi- ja luomuruoan rinnalle, jos niitä siellä ei ole. Koska alan yrityksen ympäristöasioissa on olennaista se, että asiakas osallistutetaan jätteiden lajitteluun (Parviainen 1997), tulee kaikkiin Anttolanhovin huoneisiin laittaa kierrätysastiat sekä lajitteluohjeistus. Tavarantoimittajien pakkaukset voitaisiin jatkossa palauttaa ja käyttää uudelleen sen sijaan, että ne nyt heitetään kierrätysastiaan. Koska kertakäyttötuotteita on vältettävä (Hemmi 2005), Anttolanhovin olisi hyvä luopua kertakäyttöisistä mukeista ja istuinalustoista.

Koska siivous- ja pesutoiminnoissa käytettävät kemikaalit ja puhdistus- ja pesuaineet ovat tärkeässä roolissa yrityksen ympäristökuormitusta arvioitaessa (Hemmi 2005), eikä Anttolanhovin siivouksesta vastaava yritys ei omista ympäristömerkkiä, sen tarkemmista toimintatavoista on

syytä ottaa selvää. Näiden parannusehdotusten lisäksi tärkeää on, että Anttolanhovin vastaanottotiloihin laitetaan astia asiakkaiden ongelmajätteitä, esimerkiksi pattereita varten ja että asiakkaita tiedotetaan tästä. Lisäksi kangasrullatelineiden asentaminen kaikkiin yleisiin WC-tiloihin rasittaa ympäristöä vähemmän.

Mitä useampiin edellä mainittuihin parannusehdotuksiin Anttolanhovi pystyy vastaamaan, sitä paremmat mahdollisuudet yrityksellä on läpäistä Joutsenmerkkiin vaadittavat kriteerit. Muutokset vaativat yritykseltä sekä henkilökunnan panostusta että rahallisia investointeja. Kehitusehdotuksena tämän opinnäytetyön jatkoksi on laatia Anttolanhoville ympäristöohjelma sekä laskea Joutsenmerkin pistesaldo. Jotta pistesaldo voidaan laskea, täytyy Anttolanhovin selvittää sen energiankulutusta, vedenkäyttöä, kemiallisia tuotteita ja jätehuoltoa koskevat raja-arvot sekä pystyä vastaamaan vielä useampiin kuin tässä työssä esitettyihin kysymyksiin.

Lähteet

Anttolanhovi 2010a. Yritysesittely. Luettavissa:

<http://www.anttolanhovi.fi/index.jsp?pid=177>. Luettu: 10.10.2010.

Anttolanhovi 2010b. Yhteystiedot. Luettavissa:

<http://www.anttolanhovi.fi/index.jsp?pid=179>. Luettu: 10.10.2010.

Anttolanhovi 2010c. Kartanoravintola Natalia. Luettavissa:

<http://www.anttolanhovi.fi/index.jsp?pid=230>. Luettu: 10.10.2010.

Anttolanhovi 2010d. Rantahotelli. Luettavissa:

<http://www.anttolanhovi.fi/index.jsp?pid=182>. Luettu: 10.10.2010.

Anttolanhovi 2010e. Ravintolat. Luettavissa: <http://www.anttolanhovi.fi/index.jsp?pid=173>.

Luettu: 10.10.2010.

Anttolanhovi 2010f. Lähiruokaa. Luettavissa: <http://www.anttolanhovi.fi/index.jsp?pid=222>.

Luettu: 10.10.2010.

Anttolanhovi 2010g. Kuntoutuspalvelut. Luettavissa:

<http://www.anttolanhovi.fi/index.jsp?pid=171>. Luettu: 10.10.2010.

Anttolanhovi 2010h. Kokous. Luettavissa: <http://www.anttolanhovi.fi/index.jsp?pid=169>.

Luettu: 11.10.2010.

Anttolanhovi 2010i. Vapaa-ajan palvelut. Luettavissa:

<http://www.anttolanhovi.fi/index.jsp?pid=175>. Luettu: 11.10.2010.

Anttolanhovi 2010j. Hoidot ja hemmottelut. Luettavissa:

<http://www.anttolanhovi.fi/index.jsp?pid=176>. Luettu: 11.10.2010.

Anttolanhovi 2010k. Saunat ja allasosasto. Luettavissa:

<http://www.anttolanhovi.fi/index.jsp?pid=264>. Luettu: 11.10.2010.

Anttolanhovi 2010l. Huvilat. Luettavissa: <http://www.anttolanhovi.fi/index.jsp?pid=973>.

Luettu: 2.12.2010.

Anttolanhovi 2010m. Liiku luonnossa. Luettavissa:

<http://www.anttolanhovi.fi/index.jsp?pid=260>. Luettu: 2.12.2010.

Aromi 6/2009. Anttolanhovissa satsataan kotimaisuuteen. Luettavissa:

http://www.anttolanhovi.fi/resources/userfiles/File/Lehtileikkeet/FIN/aromi_no6_2009.pdf. Luettu: 10.10.2010.

Asikainen, H-M. 2006. Toimiston ympäristöasiat. Teoksessa Sarkkinen, S. (toim.). Ympäristövastuu työpaikalla. Edita Prima Oy. Helsinki. 10 – 107.

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. WSOY. Helsinki. 4. painos.

Business Finland 4/2010. Ecological Luxury – Anttolanhovi’s Art & Design Villas. Luettavissa: <http://www.business-finland.eu/UserFiles/publishes/1389/index.html?pgnumb=56>.

Luettu: 10.10.2010.

Demari 1.10.2010. Anttolanhovin peruskorjaus valmistui. Luettavissa:

<http://www.demari.fi/content/view/12459/502/>. Luettu: 10.10.2010.

Etelä-Savo 12.12.2009. Anttolanhovi porskuttaa kohusta huolimatta. Luettavissa:

http://yle.fi/alueet/etela-savo/2009/12/anttolanhovi_porskuttaa_kohusta_huolimatta_1251137.html. Luettu: 10.10.2010.

Etelä-Savon Energia Oy 2010. Maalämpö. Luettavissa:

http://www.ekoteko.fi/tmp_maalampo_site_2.asp?lang=1&sua=2&s=54. Luettu: 22.11.2010.

Helsingin Sanomat 6.6.2008. Huviloita taiteen ja designin ehdoilla. Luettavissa:

<http://www.anttolanhovi.fi/resources/userfiles/File/Lehtileikkeet/FIN/HelsinginSanomat06062008.pdf>. Luettu: 10.10.2010.

Hemmi, J. 2005. Matkailu, ympäristö ja luonto. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Hengitys 4/2010. Hengityслиiton jäsenlehti.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2005. Tutki ja kirjoita. Gummerus kirjapaino Oy. Jyväskylä. 11. painos.

Ilta-Sanomat 7.4.2009. Taiteen ja lähiruokan liitto Saimaan rannalla. Luettavissa: <https://www.hs.fi/yritykset/sanoma-arkisto>. Luettu: 22.11.2010.

Joutsenmerkki 2008. Hotellit ja retkeilymajat. Versio 3.2. 14.6.2007 – 30.6.2012. Luettavissa: http://www.ymparistomerkki.fi/files/1401/072fi3_2.pdf. Luettu: 2.12.2010.

Lee, T.W. 1999. Using Qualitative Methods in Organizational Research. Sage Publications Inc.

Länsi-Savo 29.11.2009. Kela tutkii Anttolanhovin sisäilmaa. Luettavissa: http://www.lansi-savo.fi/Etusivu/kela_tutkii_anttolanhovin_sis%C3%A4ilmaa_9722768.html. Luettu: 10.10.2010.

Martela 2010a. Yritys. Luettavissa: <http://www.martela.fi/Suomeksi/Martela/Yritys>. Luettu: 22.11.2010.

Martela 2010b. Ympäristö. Luettavissa: <http://www.martela.fi/Suomeksi/Ympäristö>. Luettu: 22.11.2010.

Middleton, V. 1998. Sustainable Tourism: A Marketing Perspective. Oxford: Butterworth-Heinemann.

MTV3 7.10.2009. Kolme varttia. Astmakuntoutusta sisäilmaongelmien keskellä. Luettavissa: <http://blogit.mtv3.fi/kolmevarttia/2009/10/07/astmakuntoutusta-sisailmaongelmien-keskella>. Luettu: 22.11.2010.

Mäkipeska, T. & Sihvonen, M. 28.5.2010. Lähiruoka, nyt! Trendistä markkinoille. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto. Helsinki. Luettavissa: <http://www.sitra.fi/julkaisut/Selvityksi%C3%A4-sarja/Selvityksi%C3%A4%2029.pdf?download=Lataa+pdf>. Luettu: 2.12.2010.

Nissinen, A. 2006. Toimiston ympäristöasiat. Teoksessa Sarkkinen, S. (toim.). Ympäristövastuu työpaikalla. Edita Prima Oy. Helsinki. 142 – 160.

Parviainen, J. 1997. Matkailuyrityksen ympäristöopas. Rovaniemen hotelli- ja ravintolaoppilaitos. Tornion kirjapaino.

Pesonen, H-L., Hämäläinen, K. & Teittinen, O. 2005. Ympäristöjärjestelmän rakentaminen. Suunnittelu, toteutus ja seuranta. Talentum Media Oy. Hämeenlinna.

Pohjoista voimaa 2010a. Tietoa yrityksestä. Luettavissa:

http://www.oulunsahkonmyynti.fi/oulun_sahkonmyynti/tietoa_yrityksesta. Luettu: 2.12.2010.

Pohjoista voimaa 2010b. Oulun Sähkömyynti. Luettavissa:

http://www.oulunsahkonmyynti.fi/oulun_sahkonmyynti. Luettu: 2.12.2010.

Pohjola, T. 2003. Johda ympäristöasioita tehokkaasti. Ympäristöosaaminen menestystekijänä. Talentum Media Oy. Jyväskylä.

Rohweder, L. 2004. Yritysvastuu – Kestävää kehitystä organisaatiotasolla. WSOY. Porvoo.

Rusanen Tekstiilipalvelut Oy 5.3.2008. Euroopan nykyaikaisin pesula Pieksämäelle. Luettavissa: <http://www.rusanen.net/euroopan-nykyaikaisin-pesula-pieksamaelle>. Luettu: 22.11.2010.

SFS 2010a. Ympäristömerkki. Luettavissa: <http://www.ymparistomerkki.fi/ymparistomerkki>. Luettu: 11.10.2010.

SFS 2010b. Mikä Joutsenmerkki on? Luettavissa:

http://www.ymparistomerkki.fi/ymparistomerkki/mika_joutsenmerkki_on.

Luettu: 11.10.2010.

SFS 2010c. Joutsentuotteet. Luettavissa:

<http://www.ymparistomerkki.fi/joutsentuotteet/?jta=search&word=&pg=72>. Luettu:

11.10.2010.

SFS 2011a. Useimmin kysyttyä. Luettavissa:

http://www.ymparistomerkki.fi/ymparistomerkki/useimmin_kysyttya. Luettu: 17.1.2011.

SFS 2011b. Joutsenlogo. Luettavissa:

<http://www.ymparistomerkki.fi/ymparistomerkki/joutsenlogo>. Luettu: 18.1.2011.

Siivinen, J. & Mahiout, A. 1999. Pintakäsittelylaitosten jätevesikuormituksen vähentäminen.

Osa 1. Kirjallisuusselvitys. Valtion Teknillinen Tutkimuskeskus. Espoo. Luettavissa:

<http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/1999/T1983.pdf>. Luettu: 11.1.2011.

Sloan, P., Legrand, W. & Chen, J. 2009. Sustainability in the Hospitality Industry. Elsevier Inc. UK.

Swarbrooke, J. 1999. Sustainable Tourism Management. CABI Publishing. UK.

TOI 2010. Tour Operators Initiative. Publications. A Practical Guide to Good Practice. Managing Environmental and Social Issues in the Accommodations Sector. Luettavissa:

<http://www.toinitiative.org/index.php?id=93>. Luettu: 1.10.2010.

Viikkoset 24.8.2010. Anttolanhovissa vilkas matkailukesä. Luettavissa:

http://www.viikkoset.fi/Uutiset/anttolanhovissa_vilkas_matkailukes%C3%A4_10466204.html. Luettu: 10.10.2010.

Wikinger Reisen GmbH 2010. Saimaa – im Land der tausend Seen in Finland. Luettavissa:

<http://www.wikinger-reisen.de/wanderreisen/skandinavien/5236.php>. Luettu: 21.11.2010.

Wikimedia Commons 24.1.2009. Luettavissa:

<http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Anttola.sijainti.suomi.svg>. Luettu: 21.11.2010.

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset.

Yritystiedot

1. Miten Anttolanhovilla on mennyt lähiaikoina?
2. Mitkä ovat Anttolanhovin sesonkiajat ja niiden aikana huoneiden käyttöaste?
3. Mikä on ulkomaalaisten asiakkaiden määrä ja mistä maista heitä tulee eniten?
4. Kuinka monta työntekijää teillä on? Miten he jakautuvat eri toimintojen kesken? Ketkä ovat vastaavat esimiehet?
5. Ketkä ovat tärkeimmät kilpailijat?
6. Minkä suuruinen liikevaihto Anttolanhovilla on?
7. Minkälaiset tulevaisuudennäkymät yrityksellä on?

Ympäristöasiat liiketoiminnassa

8. Miten huomioitte ympäristöasiat ja haluatteko korostaa niitä toiminnassanne lisää?
9. Kuinka tärkeä kriteeri ympäristöystävällisyys on tekemissänne hankinnoissa?
10. Millä lailla juuri tehdyssä peruskorjauksessa huomioitiin ympäristöystävällisyys vai huomioitiinko lainkaan?
11. Onko henkilökuntaa perehdytetty ympäristöasioihin? Jos on, niin miten? Jos ei, niin miksei?
12. Onko asiakkaita perehdytetty ympäristöasioihin? Jos on, niin miten? Jos ei, niin miksei?
13. Keitä alihankkijoita tai yhteistyökumppaneita teillä on? Ovatko he paikallisia, kuinka läheltä (km)?
14. Toimivatko he ympäristövastuullisesti?
15. Teettekö yhteistyötä esimerkiksi luonnonsuojelujärjestöjen tai paikallisten yhdistysten kanssa?
16. Kuinka monta autoa yrityksellänne on ja mihin tarkoituksiin ne ovat?
17. Minkälaisia aktiviteetteja tarjoatte asiakkailleen ja onko niissä otettu huomioon ympäristö?

Seuraavat kysymykset voi välittää tehtävistä vastaaville henkilöille:

Kiinteistönhuolto

18. Kuinka usein energiaa vaativat laitteet (jäähdytys-, ilmastointi- ja lämmityslaitteet, uima-altaat) huolletaan ja tarkastetaan?
19. Käytetäänkö piha-alueen hoidossa kemiallisia torjunta-aineita (herbicidejä)?
20. Onko pihamaan valaistus aika- tai tarvesäädetty?
21. Lajitellaanko teillä erikseen lasi, keräyspaperi, biojäte, energiajäte ja muovi?
22. Lajitellaanko teillä ongelmajäte (esim. paristot, raskasmetallit, sähkö- ja elektroniikkaromu)?
23. Käyttävätkö tavarantoimittajat kierrätettyjä tai palautettuja pakkauslaatikoita?
24. Onko sisätilojen valaistus aika- tai tarvesäädetty?
25. Onko teillä käytössä energialamppuja, loisteputkia tai LED-lamppuja?

26. Käytetäänkö teillä uusiutuvia energianlähteitä, lämpöpumppuja tai hukkalämmön talteenottolaitetta?
27. Mikä on hotellihuoneiden ja yleisten tilojen ilman lämpötila?
28. Onko toimistokoneissanne virransäästötoimintoja ja käytetäänkö niitä?

Raja-arvot

29. Mikä on vuotuinen veden kulutus (litraa/yöpyminen)?
30. Mikä on yrityksen vuotuinen sähkönkulutus (kWh/m² lämmitetystä kokonaispinta-alasta per vuosi tai kWh/yöpyminen per vuosi)?
31. Kuinka paljon jätettä syntyy vuosittain (kg/yöpyminen)?
32. Kuinka paljon teillä käytetään vuosittain kemiallisia aineita (g/yöpyminen)?

Sauna- ja allasosasto

33. Kuinka monta saunaa teillä on? Kuinka pitkiä aikoja ne ovat päällä päivittäin?
34. Mikä on uima-altaiden veden lämpötila?
35. Mitataanko allasosaston energian- ja vedenkulutus erikseen säännöllisesti?
36. Peitetäänkö altaat yön ajaksi?

Keittiö

37. Kuinka suuri osa (%) ravintolan pääraaka-aineista on lähiruokaa?
38. Millä alueella lähiruoka on valmistettu (etäisyys linnuntietä)?
39. Onko ravintolassa tarjolla luomuruokaa tai reilun kaupan tuotteita?
40. Mitataanko keittiön energian- ja vedenkulutus erikseen säännöllisesti?

Siivous- ja pesutoiminnot

41. Hoidatteko siivous- ja pesutoiminnot itse vai ovatko ne ulkoistettu?
Jos ne ovat ulkoistettuja, onko palvelun tarjoaja ympäristömerkitty tai käyttääkö se ympäristömerkittyjä pesutuotteita?
42. Onko teillä käytettävä wc-, talous- ja käsipaperi ympäristömerkittyä?
43. Onko teillä käytössä kangasrullapyyhelineitä?
44. Onko kaikista teillä käytetyistä kemiallisista aineista annostelu- ja käsittelyohjeet (astianpesu, tekstiilipesu, uima-altaan huolto, siivous)?
45. Onko teillä käytössä vettä säästäviä wc-istuimia (litraa/huuhtelu) tai suihkuja (litravirtaus /min)?